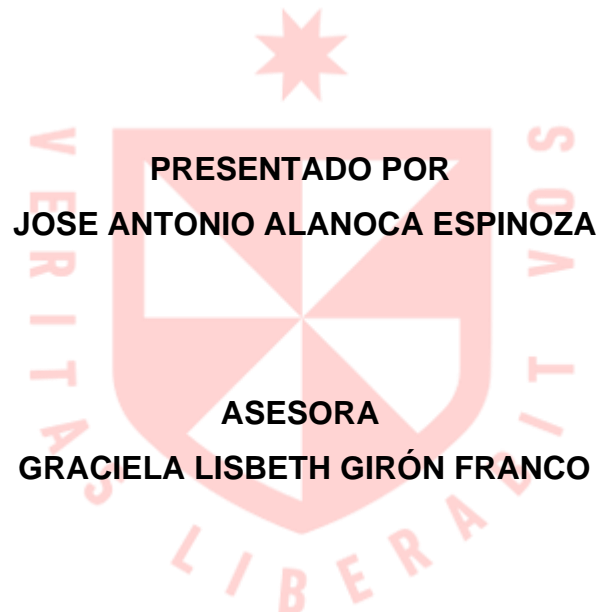




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CADENA DE SUMINISTRO DE LA EMPRESA SHOHIN –
CALLAO, 2023**



**PRESENTADO POR
JOSE ANTONIO ALANOCA ESPINOZA**

**ASESORA
GRACIELA LISBETH GIRÓN FRANCO**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS
HUMANOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CADENA DE SUMINISTRO DE LA EMPRESA SHOHIN –
CALLAO, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR
JOSE ANTONIO ALANOCA ESPINOZA**

**ASESORA
MG. GRACIELA LISBETH GIRÓN FRANCO**

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres Antonio y Zoila por haberme permitido forjarme como la persona que soy, en la actualidad; siendo este uno de mis logros el cual comparto con ustedes, motivándome a seguir adelante. A mi tía Lucy por ser parte fundamental para mi formación; abuelos, tíos, primos y también amigos porque nunca estuve falto de afecto y en los momentos más complicados tuve el valor de levantarme gracias a su compañía.

AGRADECIMIENTOS

A mis maestros por su vocación para enseñar y formar buenos profesionales que aprecié durante mi etapa universitaria.

A mi asesora por su valioso apoyo, compromiso y esfuerzo en la mejora de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Antecedentes de la investigación.....	7
1.1.1. Antecedentes nacionales.....	7
1.1.2. Antecedentes internacionales.....	8
1.2. Bases teóricas	10
1.2.1. Rotación de personal.....	10
1.2.2. Cadena de suministro	14
1.3. Definición de términos básicos	18
1.3.1. Rotación de personal.....	18
1.3.2. Clima organizacional.....	18
1.3.3. Remuneración.....	19
1.3.4. Desempeño laboral.....	19
1.3.5. Cadena de suministro	19
1.3.6. Proceso de abastecimiento.....	20
1.3.7. Proceso de distribución.....	20
1.3.8. Devolución de existencias	20
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	21
2.1.1. Hipótesis general	21
2.1.2. Hipótesis específicas	21
2.2. Variables y definición operacional.....	21
2.2.1. Variable 1: Rotación de personal.....	21
2.2.2. Variable 2: Cadena de suministro	22

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	23
3.1. Diseño metodológico.....	23
3.1.1. Enfoque	23
3.1.2. Tipo.....	23
3.1.3. Diseño.....	23
3.1.4. Unidad de análisis.....	24
3.2. Diseño muestral	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	24
3.3. Técnicas de recolección de datos	25
3.3.1. Confiabilidad de los instrumentos	29
3.3.2. Validez del instrumento	30
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	30
3.5. Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	32
4.1. Resultados de la investigación.....	32
4.2. Análisis descriptivo.....	32
4.2.1. Descripción de la muestra	32
4.2.2. Análisis exploratorio.....	33
4.2.3. Análisis descriptivo de las variables.....	35
4.3. Análisis inferencial	36
4.3.1. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	37
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	53
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Escala de medición para el cuestionario de la variable rotación de personal</i>	26
Tabla 2: <i>Dimensiones, indicadores e ítems del Cuestionario de Intención de Rotación de Personal</i>	27
Tabla 3: <i>Escala de medición para el cuestionario de la variable cadena de suministro</i>	28
Tabla 4: <i>Dimensiones, indicadores e ítems del Cuestionario de Cadena de Suministro basado en el modelo SCOR</i>	28
Tabla 5: <i>Estadística de fiabilidad</i>	29
Tabla 6: <i>Matriz de componente para ambas variables</i>	30
Tabla 7: <i>Clasificación de la muestra mediante datos demográficos</i>	33
Tabla 8: <i>Análisis descriptivo de las variables</i>	35
Tabla 9: <i>Pruebas de normalidad de los datos</i>	36
Tabla 10: <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	37
Tabla 11: <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	39
Tabla 12: <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	41
Tabla 13: <i>Prueba de hipótesis general</i>	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Índice de rotación de personal</i>	10
Figura 2: <i>Proceso de la cadena de suministro.</i>	15
Figura 3: <i>Diagrama de cajas de variables</i>	34
Figura 4: <i>Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 1</i>	38
Figura 5: <i>Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 2</i>	40
Figura 6: <i>Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 3</i>	42
Figura 7: <i>Diagrama de dispersión de la hipótesis general</i>	44
Figura 8: <i>Índice de rotación de personal aplicado</i>	47

RESUMEN

La logística es una de las áreas más importantes en el mundo globalizado hoy en día que demanda el esfuerzo máximo en el menor tiempo posible, siendo el capital humano pieza fundamental en el logro de estándares determinados por cada empresa, a pesar de ello se sabe muy poco el por qué es tan demandante para los colaboradores, es por ello que el propósito de esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023. La población estuvo compuesta por 38 colaboradores del área de almacén de la empresa, a quienes se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos mediante dos cuestionarios, el primero para analizar la intención y causas de la rotación de personal, y el segundo para medir la eficiencia de la cadena de suministro. El resultado obtenido a través del análisis de correlación de Pearson fue de 0.018 por lo que rechazó la hipótesis propuesta y se determinó que no existe una relación significativa entre la rotación de personal y la cadena de suministro en la empresa.

Palabras clave: Rotación de personal, cadena de suministro, relación con el liderazgo, relaciones laborales y compañeros, cultura organizacional y expectativas, logística, almacenamiento, distribución, control.

ABSTRACT

Logistics is one of the most important areas in the globalized world today that demands the maximum effort in the shortest possible time, with human capital being a fundamental piece in the achievement of standards determined by each company, despite this it is very well known little reason why it is so demanding for collaborators, which is why the purpose of this research has as a general objective to determine the relationship between personnel rotation with the supply chain of the company SHOHIN - Callao, 2023. The population was composed by 38 employees from the company's warehouse area, to whom the survey technique was applied to collect data through two questionnaires, the first to analyze the intention and causes of personnel turnover, and the second to measure the efficiency of Supply Chain. The result obtained through the Pearson correlation analysis was 0.018, so the proposed hypothesis was rejected, and it was determined that there is no significant relationship between staff turnover and the supply chain in the company.

Keywords: Staff turnover, supply chain, relationship with leadership, labor relations and colleagues, organizational culture and expectations, logistics, storage, distribution, control.

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis - Jose Alanoca Espinoza.docx

RECUENTO DE PALABRAS

13860 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

96 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jan 15, 2024 3:50 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

76775 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DEL INFORME

Jan 15, 2024 3:52 PM GMT-5**● 12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

La rotación de personal se aludía al movimiento de los empleados que se unían o se marchaban de una empresa por diversas razones, las cuales podían afectar el clima laboral, la productividad y los costes de la organización. Este fenómeno podía ser voluntario o involuntario, interno o externo, dependiendo de quién iniciaba el cambio y si implicaba o no una desvinculación laboral (Economipedia, 2020).

El modelo de March y Simón (1958) sugirió que los individuos tomaban decisiones racionales para maximizar su utilidad, lo que podía influir en su decisión de establecerse o desprenderse de una organización. Además, el modelo de desajuste entre las expectativas y la realidad propuesto por Mobley (1977) señalaba que cuando no se cumplían las expectativas, existía una mayor probabilidad de que se produjera una rotación de personal.

La cadena de suministro era una agrupación de empresas y mecanismos de repartición que participaban creando valor durante diferentes procesos y procedimientos desde la admisión de las materias primas hasta que se distribuía al cliente o consumidor final. La cadena de suministro involucraba funciones que eran indispensables para complacer las necesidades del consumidor, como la mejora de nuevos productos, el marketing, los procedimientos, la comercialización, las finanzas y la atención al cliente (Roldán, 2020).

En cuanto a la cadena de suministro, el modelo propuesto por Chopra y Meindl (2001) recalcó la importancia de la armonía e integración de los diversos actores

implicados en la cadena, pasando por cada etapa que englobaba desde los proveedores hasta los consumidores.

A nivel mundial, la insatisfacción laboral, motivada principalmente por la búsqueda de prestaciones y beneficios superiores, fue la razón primordial por la que los profesionales de la logística decidieron separarse de sus empleos. Esta causa, que representó el 36% de los casos, fue seguida de cerca por el fin de contratos, que constituyó el 30%. (Kelly Services, 2017).

Centeno y González (2020) afirmaron que la rotación de personal en la empresa fue significativa y tuvo como causa principal buscar personas que crearan valor agregado a través de sus objetivos administrativos sin tener en cuenta que esto conllevaba costos inmateriales afines con la formación, el entrenamiento, la adaptación, la calidad y el servicio al cliente. Además, señalaron que este fenómeno afectó a la competitividad, la productividad y el clima laboral del organismo.

En cuanto a Latinoamérica, como producto de una encuesta digital realizada a 114 líderes logísticos de diversas industrias en México, se reveló que los desafíos más importantes en la Cadena de Suministro para los próximos meses en el mercado mexicano fueron la alta volatilidad de la demanda, la cual estaba vinculada al impacto generado por la pandemia, y el nivel de infraestructura de las diferentes vías de transporte. (Deloitte, 2021).

Además, según una noticia publicada en el diario económico de Colombia, la rotación de personal en las compañías estaba en aumento debido a la búsqueda de mayor flexibilidad, según varios estudios. Especialmente, los trabajadores más jóvenes tendían a no permanecer en las compañías si no existía la opción

de trabajo remoto. Además, se insinuó que la rotación de personal perjudicó a aproximadamente el 40% de las empresas, dando como resultado una reducción de la remuneración anual de hasta 20% del empleado que se fue. Como estrategias para retener el talento se mencionaron la motivación, horarios adaptados, línea de carrera y beneficios en salud (La República, 2021).

En el Perú, Villar Lavalle (2020) examinó los grados de rotación de personal en las compañías del Perú, específicamente en el sector textil, los cuales habían experimentado impactos debido a la crisis global del COVID-19. El autor indicó que las condiciones laborales, el término de contrato y la falta de formación y desarrollo fueron los motivos principales por los cuales los empleados se separaron de sus puestos de trabajo de logística. También sugirió algunas medidas para aminorar la rotación, como crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, ofrecer incentivos económicos y no económicos, y establecer planes de carrera.

La empresa SHOHIN no escapó a la problemática que afrontaron las empresas logísticas afectadas no solo por el rendimiento de sus colaboradores sino el costo que estos le generaron. Al ser una industria en constante cambio gracias a la globalización, el tomar acción cada cierto periodo de tiempo supuso invertir no solo dinero, sino márgenes de ganancia, captación de nuevos clientes, alianzas, capacidad instalada para satisfacer la demanda y nuevas tecnologías para cumplir eficientemente las tareas ofrecidas. Es por ello por lo que entraron a tallar las preguntas: ¿Su capital humano estaba capacitado ante los cambios?, ¿su personal estaba satisfecho cumpliendo su rol?, ¿por qué no pudo retener más de cierto tiempo a su personal?, ¿le supuso un costo mayor capacitar nuevo personal en periodos cortos de tiempo?, ¿brindó remuneraciones de acuerdo

con el mercado laboral?, entre otras más las cuales fueron desarrolladas más adelante siendo estudiadas por las variables y dimensiones relevantes en la presente investigación.

Es por ello que se planteó como problema general de la investigación: ¿Cuál fue la relación entre la rotación de personal con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023?, la cual derivó a los objetivos de la investigación, siendo el objetivo general: “Determinar la relación entre la rotación de personal con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023” y los objetivos específicos: “Determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023”, “determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023” y “determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Esta investigación fue relevante porque estuvo enfocada en aportar conocimiento y sirvió como antecedente para futuros trabajos relacionados. También por el contexto donde fue realizada, en este caso SHOHIN fue una empresa logística cuya principal actividad fue el almacenar y distribuir carga aérea, por lo que se convirtió en una buena fuente de información para las variables tratadas, como la rotación de personal y cadena de suministro.

Dicho esto, es importante resaltar el compromiso por parte de la empresa SHOHIN, que dio las facilidades para aplicar los instrumentos detallados en el anexo 3, los cuales dieron pie a obtener resultados fiables y también proporcionaron el acceso a los documentos que se mencionan en el anexo 6 que

fueron fundamentales para desarrollar la discusión y recomendaciones del presente trabajo.

Se determinó realizar una investigación cuantitativa descriptiva correlacional con el fin de medir y determinar la correlación entre las variables, siendo la muestra 38 trabajadores del área de almacén de la empresa, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios obteniendo como resultado que no existió una relación significativa entre la rotación de personal y la cadena de suministro.

A partir de aquí se detalló la estructura que se desarrolló para este informe, presentando una descripción general de lo que se pudo encontrar en cada capítulo de esta investigación.

En el primer capítulo de este trabajo, se revisaron investigaciones pasadas a fin de recopilar información de las variables en contextos similares, también definiciones y métodos de medición de las variables que se tomaron como guía para la elaboración de los instrumentos.

En el segundo capítulo, se definieron la hipótesis general y específicas a partir de los objetivos propuestos teniendo en cuenta la relación de las variables estudiadas y sus respectivas dimensiones, las cuales dieron pie a inferir los resultados y discusiones.

En el tercer capítulo se describió la metodología, tanto el diseño, propósito, muestra, recolección de datos, instrumentos, tanto la confiabilidad como validez de estos últimos mediante juicio de expertos y pruebas estadísticas confiables.

En el cuarto capítulo se realizaron análisis exploratorio, descriptivo e inferencial de las variables y sus dimensiones a partir de la descripción de la muestra tomando como referencia los datos de los instrumentos aplicados.

Por último, en el capítulo cinco, se realizó la discusión comparando los resultados obtenidos con los resultados de investigaciones anteriores para emitir un juicio de valor, las cuales se plasmaron en las conclusiones y recomendaciones, teniendo en cuenta al final las citas correspondientes usadas como fuente valiosa de información y anexos gráficos que complementaron este trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Se hará referencia a investigaciones previas como guía con el propósito de enfatizar la importancia de contextualizar problemas y comprender la relación entre las variables estudiadas.

1.1.1. Antecedentes nacionales

Ferrer (2020) publicó una tesis para obtener el título de licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, titulada "Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima, 2020". La investigación utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y alcance descriptivo. El objetivo de la investigación fue comprobar la existencia de la relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM Terminals. La muestra estuvo conformada por 48 auxiliares de almacén a los cuales se les aplicó la técnica de encuesta mediante 2 cuestionarios que contenía preguntas sobre las variables rotación de personal y rendimiento laboral. Como resultado de la investigación se pudo evidenciar que existe una relación significativa entre las variables y mientras más satisfechos estén sus trabajadores menos será el índice de rotación. ($r = 0.681^{**}$).

Jiménez (2020) realizó un trabajo de investigación para obtener el grado de Maestra en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal, la cual se titula "Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa Magensa Materiales Generales, 2018". La investigación utilizó un

enfoque cuantitativo de tipo correlacional y diseño no experimental. El objetivo de la investigación fue determinar la manera en la que el control interno interviene en la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa. La muestra estuvo constituida por los 220 trabajadores que se desempeñaron en la empresa, a los cuales se les aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que el control interno contribuye efectivamente en la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa. ($r = 0.650^{**}$).

Castillón (2019) publicó una tesis para obtener el grado de magíster en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada "Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLISAC". El objetivo de la investigación fue determinar la correlación de las variables estudiadas durante el periodo 2015-2016 en la ciudad de Lima metropolitana. La investigación presentó un enfoque mixto de tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 33 clientes que contrataron los servicios de la empresa hasta junio de 2018, a las cuales se les aplicó un cuestionario y entrevista. Los resultados de la investigación mostraron que no existe influencia de la rotación de personal sobre la calidad de servicio en la empresa de tercerización SLISAC ($\chi^2 = 0.238$; $p = 0.626 > 0.05$).

1.1.2. Antecedentes internacionales

Aldana y Bernal (2019) publicaron un artículo en la revista Información Tecnológica titulado "El capital social y la integración de procesos en la gestión de las cadenas de abastecimiento en el sector real en Colombia". El objetivo del artículo era analizar la relación entre el capital social y la integración de procesos

en la gestión de las cadenas de abastecimiento en el sector real de Colombia. El sector real se concibe como las actividades económicas del sector agropecuario, industrial y de servicios. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 232 empresas, asociadas a este sector, a los cuáles se les aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que existe una relación directa significativa entre el capital social y la integración de procesos en la gestión de las cadenas de abastecimiento ($p = 0.856 > 0.05$).

Wijaya (2023) en la investigación publicada en *Uncertain Supply Chain Management*, en el artículo de investigación científica “*The role of strategic entrepreneurship and social capital on sustainable supply chain management and organizational performance*”, tuvo como uno de sus objetivos, relevante para esta investigación la tercera hipótesis, el efecto del capital social sobre la cadena de suministro. Presenta un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y la muestra estuvo conformado por 119 gerentes de logística de empresas del sector manufacturero de Indonesia a quienes se les aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario de escala Likert. Los resultados sugieren que existe una relación significativa entre el capital social y la cadena de suministro ($p = 0.035 < 0.05$; $t = 7.814 > 1.96$).

Cárdenas (2021) en su trabajo de investigación para la obtención del grado de Maestro en Gestión de Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, el cual se titula “La rotación de personal y el desempeño laboral del sector textil”, tuvo como objetivo general analizar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas textiles de la ciudad de Ambato. Esta presentó un enfoque cuantitativo y una muestra

conformada por 100 trabajadores entre operarios y administrativos a los que se les aplicó la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva media y la rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. ($p = 004 < 005$; $r = 0.288$).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Rotación de personal

Para Coll (2020), la rotación del personal se define como un proceso en el que uno o más empleados se desvinculan de una empresa. Son las desvinculaciones de los trabajadores que no se hayan efectuado por medio de causas de producción natural, como la jubilación o la muerte.

Chiavenato (2000) señala que este fenómeno se mide a través del promedio de empleados que pertenecen a una empresa con los nuevos ingresos y salidas relacionados porcentualmente.

Para demostrarlo, Castillo (2006) indica que el índice de rotación se calcula teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores que se vinculan y desvinculan de la compañía, tomando el promedio total de personas dentro de esta. Este índice está representado en términos porcentuales.

Figura 1

Índice de rotación de personal

$$IRP = \frac{\frac{A + B}{2} \times 100}{\frac{I + F}{2}}$$

Fuente: Castillo (2006)

Donde cada símbolo se entiende como:

A: Personas empleadas en el periodo.

B: Personas que se desvincularon del periodo.

I: Cantidad de empleados al inicio.

F: Cantidad de empleados al final.

Esta fórmula, de manera general solo mide las entradas y salidas, por decirlo de alguna manera, pero no las razones que tienen las personas para tomar la decisión de dejar la empresa.

Por ello, Domínguez (2015) señala que los elementos fundamentales que afectan a la rotación de empleados son: el nivel de compensación, las posibilidades de desarrollo, el reconocimiento, la colaboración interdepartamental, el balance entre lo personal y laboral, y la promoción de la innovación.

Chiavenato (2000), enlista los fenómenos internos que pueden ser identificados como los motivos principales que generan la rotación de personal en las empresas, las cuales menciona:

- ✓ Política salarial.
- ✓ Política de prestaciones sociales.
- ✓ Modo de supervisar el personal.
- ✓ Oportunidades de desarrollo profesional.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Espacio adecuado del espacio laboral.

- ✓ Moral de los empleados.
- ✓ Cultura organizacional.
- ✓ Políticas de selección e incorporación.
- ✓ Programas de formación.
- ✓ Política disciplinaria.
- ✓ Criterios de evaluación del desempeño.
- ✓ Flexibilidad de las políticas.

1.2.1.1. Modelo de Herzberg

El modelo de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores o la teoría de la higiene motivacional, plantea que la eficiencia de una persona en su trabajo va a estar directamente relacionado a la compensación motivacional que la compañía le brinde. (Quiroa, 2021)

El modelo de Herzberg también se puede aplicar al análisis de la rotación de personal, que se refiere al fenómeno de cambio o reemplazo de empleados por diferentes razones. Según este enfoque, la rotación de personal puede ser disminuida al mejorar los factores higiénicos y fortalecer los factores motivadores. De esta manera, se previene la insatisfacción laboral de los empleados y se reduce su propensión a buscar otras oportunidades de empleo. (Hernández, Hernández & Mendieta, 2013)

1.2.1.2. Modelo de Porter y Steers

El modelo de Porter y Steers (1973) es uno de los modelos teóricos que intentan explicar las causas y los efectos de la rotación de personal. Según este modelo, la rotación de personal es el resultado de un proceso psicológico que implica

cuatro etapas: las expectativas iniciales del empleado, las experiencias en el trabajo, la evaluación de las alternativas y la decisión de permanecer o salir. (Chinchilla, 1991)

1.2.1.3. Modelo de Mobley

El modelo de Mobley (1977) es un modelo heurístico que se enfoca en el proceso psicológico que lleva al empleado a abandonar la organización. Según este modelo, la rotación de personal se produce por una secuencia de etapas que son: la evaluación de la satisfacción actual con el trabajo, la consideración de dejar el trabajo, la evaluación de las expectativas y los costes de dejar el trabajo, la búsqueda de alternativas de empleo, la comparación de las alternativas con el trabajo actual y la decisión final de quedarse o irse. (Littlewood, 2006)

1.2.1.4. Modelo de Price

Según investigaciones anteriores al modelo de Price (1977) sobre la rotación de personal, se destacan diferentes causas que promueven en la posibilidad de que los empleados abandonen una organización. Sustenta que la rotación está influenciada por elementos internos y externos, los cuales se interrelacionan para afectar la decisión de un empleado de renunciar a su trabajo. Esta perspectiva indica que el bienestar laboral, las oportunidades de desarrollo, la compensación, el ambiente organizacional y otros factores relacionados tienen una huella representativa en la conservación de empleados. Además, el modelo enfatiza lo importante que es gestionar el personal de manera eficiente y la ejecución de maniobras de conservación para reducir la rotación y promover la estabilidad laboral.

1.2.1.5. Modelo de March y Simon

Por otro lado, March y Simón (1958) en su modelo de rotación de personal planteado resaltan que los individuos hacen elecciones racionales al evaluar la continuidad de su empleo. El modelo indica que la rotación de personal se fundamenta en una valoración constante de los beneficios y costes percibidos de quedarse en una organización en relación con las alternativas existentes en el mercado laboral. Este enfoque racional supone que los empleados tienen en cuenta factores como las oportunidades de desarrollo, la remuneración, el clima laboral, la estabilidad y la satisfacción laboral al decidir quedarse o dejar un trabajo. Este modelo resalta la importancia de entender los procesos de toma de decisiones individuales en el análisis de la rotación de personal.

1.2.2. Cadena de suministro

La cadena de suministro es una mezcla de actividad funcional que se lleva a cabo repetidamente a lo largo del canal de flujo, donde las materias primas se convierten en productos acabados y se realizan valores para los consumidores. (Ballou, 2004)

Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) lo entienden como la creación de valor para el cliente o consumidor a partir de los procesos más identificables en una empresa. A grandes rasgos estos procesos son los de abastecer, transformar y distribuir.

Pulido (2014) sostiene que es una maniobra competitiva que busca optimizar recursos y procesos para satisfacer y superar con lo que desea el cliente. La fundamenta en tres principios: la colaboración, la sincronización y la visibilidad.

Vázquez (2021) lo interpreta como la pericia de atender las carencias de hoy, sin poner en riesgo a las futuras sociedades, teniendo en cuenta los aspectos sociales, financieros y climático en cada proceso. Por su parte, la responsabilidad social de esta variable se define como el compromiso ético y moral de las instituciones hacia sus grupos de interés, tanto intrínsecos como extrínsecos, con el propósito de acrecentar su satisfacción y preservar el medio ambiente.

Para Rodríguez (2019) sigue siendo un desafío hoy en día para muchos gerentes a cargo de la cadena de abastecimiento, porque una falla o interrupción de algún proceso puede recaer en pérdidas complicadas de superar. Para prevenir estos problemas, se sugiere evaluar y prevenir los riesgos antes de operar, tener presenta alternativas a la línea principal, aumentar las existencias no tan cerca del mínimo proyectado y utilizar herramientas modernas con el fin de agilizar procesos importantes.

Figura 2

Proceso de la cadena de suministro.



Fuente: LD Logística Flexible (2018)

El propósito fundamental de la cadena de suministro es garantizar la satisfacción óptima de las necesidades del cliente final, lo que incluye la entrega oportuna de productos o servicios, evitando pérdidas o mermas innecesarias, optimizando tiempos y costos de distribución, administrando adecuadamente las existencias y almacenes, estableciendo una comunicación y canales de coordinación y afrontar situaciones inesperadas relacionadas con cambios en la demanda, la oferta u otras circunstancias (Roldán, 2017).

1.2.2.1. Modelo SCOR

El modelo SCOR (1996) es un marco ampliamente utilizado durante cadena de suministro para su buena gestión. Se centraliza en la optimización de los procesos y el rendimiento en las áreas clave, incluyendo la planificación, el abastecimiento, la fabricación y la entrega. Este modelo proporciona una estructura estandarizada para medir, evaluar y mejorar los procesos, lo que permite una mayor eficiencia, reducción de costos y mejoras en el servicio al cliente (Supply Chain Council, 2011).

1.2.2.2. Modelo GSCF

El modelo GSCF (1997), propuesto por el *Global Supply Chain Forum*, el cual se enfoca en la gestión estratégica de la cadena de suministro y resalta la importancia de la integración y coordinación entre los socios de la cadena. Existen ocho procesos importantes que deben ser gestionados de manera efectiva para lograr un rendimiento superior. Estos procesos son: gestión de la relación con los clientes (CRM), gestión de la atención al cliente (CSM), gestión de la demanda (DM), cumplimiento de pedidos (OF), gestión del flujo de fabricación (MFM), gestión de la relación con proveedores (SRM), desarrollo y

comercialización de productos (PDC) y gestión de devoluciones (RM). Estos aspectos abarcan la gestión de relaciones, la gestión de la demanda, la gestión de la información y la gestión del flujo de productos (Lambert y Cooper, 2000).

1.2.2.3. Modelo Lean

El modelo Lean (1950), originado en la cadena de producción de Toyota, se concentra en la eliminación de desperdicios y la optimización de sus procesos. Este enfoque busca reducir tiempos de espera, menguar los inventarios y mejorar la eficiencia global. El modelo Lean promueve identificar y eliminar diligencias que no agregan valor, promoviendo la estandarización, mejora continua y la implicación de todos los actores buscando la excelencia operativa (Womack y Jones, 2003).

1.2.2.4. Modelo Agile

El modelo Agile (2001) se enfoca en la capacidad de respuesta y flexibilidad en para adaptarse rápidamente a los cambios en la demanda y las condiciones del mercado. Este enfoque promueve la colaboración, la velocidad y la capacidad de tomar decisiones rápidas. El modelo Agile busca minimizar los tiempos de ciclo, optimizar la capacidad de producción y fomentar la colaboración estrecha entre los socios (Christopher y Towill, 2001).

Las nuevas tendencias son importantes para el desarrollo de esta importante función por lo que Sánchez et al. (2021) destaca que la logística debe adaptarse a la crisis originada por los estragos de la COVID-19, la cual ha impactado en procesos principales de la cadena. Por lo que al vivir en un mundo globalizado

se busca capital humano preparado para este tipo de situaciones y mermar la escasez de inventarios y el desecho de recursos.

Castellanos (2020) menciona que existe una nueva serie de tendencias en la aplicación de nuevas tecnologías como la interconexión de lo tangible, la inteligencia artificial, monedas virtuales y los macrodatos, que brindan progresos en términos de transparencia, verificación y validez para su gestión.

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Rotación de personal

El fenómeno en el cual los empleados abandonan una organización y son reemplazados por nuevos empleados. También conocida como rotación laboral o *turnover*, este proceso implica la salida de empleados de la organización, ya sea de manera voluntaria (renuncia) o involuntaria (despido), y la contratación de nuevos empleados para ocupar esas posiciones (Holtom, Mitchell y Lee, 2006).

1.3.2. Clima organizacional

Este es el entorno formado por la práctica de los empleados, y se evalúa de acuerdo con sus actitudes que generan al relacionarse. El clima organizacional depende de muchos factores, como el liderazgo, la comunicación, los incentivos y los valores de la organización. Este posee gran impacto en el comportamiento, competencia y la satisfacción en los trabajadores (Orellana, 2019).

1.3.3. Remuneración

Es el conjunto de recompensas financieras y no financieras que perciben los trabajadores por su buena competencia laboral dentro de una organización. La remuneración puede incluir el salario base, las comisiones, los bonos, las prestaciones sociales, los beneficios adicionales y el reconocimiento. La remuneración tiene como objetivo compensar al trabajador por su esfuerzo, su productividad y su aportación a los objetivos planteados en su centro laboral (Pedrosa, 2020).

1.3.4. Desempeño laboral

Es el grado de cumplimiento de las funciones, responsabilidades y objetivos asignados a un trabajador en una organización. El desempeño laboral se mide mediante indicadores cuantitativos y cualitativos que reflejan la eficacia, la eficiencia y la condición del trabajo realizado. Además, está influenciado por componentes intrínsecos y extrínsecos al trabajador, como su motivación, su capacitación, su actitud, su salud, su clima laboral y su liderazgo (1library, 2017).

1.3.5. Cadena de suministro

Conjunto de actividades interconectadas que engloba la circulación de bienes, información y capital desde los proveedores hasta los clientes finales. Esta red de organizaciones colabora en conjunto para asegurar la disponibilidad y entrega eficiente y efectiva de bienes y servicios (CSCMP, 2019).

1.3.6. Proceso de abastecimiento

Este proceso implica que los proveedores provean recursos financieros a grupos económicos o individuos que han alcanzado un nivel específico de satisfacción o utilidad. En otras palabras, consiste en suministrar bienes, ya sean materias primas o productos elaborados, y ponerlos en circulación. (Sánchez, 2021).

1.3.7. Proceso de distribución

Es la etapa del proceso logístico que tiene como objetivos hacer llegar los productos desde el almacén hasta el cliente final, cumpliendo con los requisitos de calidad, tiempo y coste. Este implica una serie de actividades como el transporte, el embalaje, el etiquetado, el control de inventarios, la gestión de los encargos y la atención al cliente (EAE Business School, 2021).

1.3.8. Devolución de existencias

Es la acción de retornar al proveedor o al almacén los productos que no han sido vendidos o que presentan algún defecto o inconformidad por parte del cliente. La devolución de existencias puede obedecer a diferentes motivos como la caducidad, el deterioro, el exceso de stock, la baja demanda o la insatisfacción del cliente. La devolución de existencias implica un coste para la empresa y una pérdida de ingresos, por lo que se debe gestionar adecuadamente para minimizar su impacto (Economía360, 2023).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis general

La rotación de personal se relaciona de manera directa y significativa con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023

2.1.2. Hipótesis específicas

- La rotación de personal se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023
- La rotación de personal se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023
- La rotación de personal se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable 1: Rotación de personal

- Dimensión 1: Relación con el liderazgo.
 - Indicador 1: Comunicación y apertura del liderazgo.
 - Indicador 2: Reconocimiento y valoración del trabajo.
 - Indicador 3: Preparación y liderazgo del jefe.
- Dimensión 2: Relaciones laborales y compañeros.
 - Indicador 1: Trato con los compañeros.
 - Indicador 2: Crecimiento profesional y oportunidades.

- Indicador 3: Carga laboral y condiciones de trabajo.
- Dimensión 3: Cultura organizacional y expectativas.
 - Indicador 1: Expectativas y satisfacción laboral.
 - Indicador 2: Remuneración y beneficios.
 - Indicador 3: Oportunidades y satisfacción personal.

2.2.2. Variable 2: Cadena de suministro

- Dimensión 1: Almacenamiento.
 - Indicador 1: Capacidad de almacenamiento.
 - Indicador 2: Manejo de inventario.
 - Indicador 3: Seguridad y condiciones del almacén.
- Dimensión 2: Distribución.
 - Indicador 1: Eficiencia en la preparación de pedidos.
 - Indicador 2: Cumplimiento de entregas.
 - Indicador 3: Relación con transportistas y proveedores logísticos.
- Dimensión 3: Control.
 - Indicador 1: Monitoreo y seguimiento.
 - Indicador 2: Gestión de riesgos.
 - Indicador 3: Eficiencia en el uso de tecnología.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este capítulo se describe el diseño y metodología, además, la representación de la población y la muestra. Luego se presenta la recopilación de datos, la cual fue el objeto de estudio para el procesamiento estadístico, previo a su organización e interpretación. Por último, se discute las limitaciones que pueden haber reducido la validez de los resultados.

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, puesto que se recabó información para probar la hipótesis propuesta, a partir del problema de estudio y bases teóricas, a través de instrumentos de medición numérica con un posterior análisis estadístico.

3.1.2. Tipo

De tipo aplicada porque combina la teoría con la práctica, integrando el conocimiento científico con la experiencia real para abordar problemas concretos y proponer soluciones viables.

3.1.3. Diseño

Presentó un diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, porque no se alteraron las dos variables estudiadas, pero si se identificaron atributos que midan la relación de ambas en el contexto aplicado.

3.1.4. Unidad de análisis

Por último, la unidad de análisis fueron los trabajadores de la empresa SHOHIN que cumplieron con el cargo de operario en el área de almacén.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

La población que fue objeto de estudio estuvo conformada por el total de 42 trabajadores que laboran en el área de almacén de la empresa SHOHIN ubicado en Av. Elmer Faucett 3517, Callao.

De la misma forma, este grupo de trabajadores se distingue por ser hombres en su totalidad predominando la mitad de ellos con secundaria completa como nivel académico y estar en el rango de edad de los 26 a 39 años.

Criterios de inclusión y exclusión

➤ Criterios de inclusión:

- Trabajadores exclusivamente del área de almacén.
- Trabajadores que laboran en la empresa por lo menos seis meses.

➤ Criterios de exclusión

- Trabajadores que ocupan cargo de supervisor o superior a los operativos.
- Trabajadores que desempeñan funciones en un área diferente al almacén.
- Trabajadores nuevos con un periodo menor a seis meses en el cargo.

3.2.2. Muestra

La muestra para esta investigación se estableció a través de un muestreo censal, el cuál refiere a usar la totalidad de la población como unidad de análisis, donde

luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se obtuvo un total de 38 trabajadores que operan en el área de almacén de la empresa SHOHIN.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual ayuda a recabar información para su posterior análisis estadístico mediante el uso de software especializado.

Instrumentos de recolección de datos

En la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario, uno para cada variable estudiada en la investigación, las cuales se midieron bajo la Escala Likert, que facilitó su aplicación a la muestra y la medición de datos obtenidos.

Para esta investigación se aplicaron dos instrumentos, por un lado, el cuestionario de intención de rotación de personal adaptado de Carlos Bustamante (2018) para variable rotación de personal y por otro lado el Cuestionario de Cadena de Suministro basado en el modelo SCOR adaptado de Luis Bonifacio (2020) para la variable cadena de suministro.

A partir de aquí, se detallan ambos cuestionarios:

Cuestionario de Intención de Rotación de Personal

El instrumento en mención fue desarrollado por Carlos Bustamante (2018), con el fin de medir las dimensiones de la rotación de personal en su investigación como la falta de apoyo, condiciones laborales, trato de superiores y salario.

El cuestionario de intención de rotación de personal está diseñado con 60 ítems, de los cuales fueron agrupados y adaptados en 27 ítems, divididas en 3 por cada indicador o 9 por cada dimensión, las cuales se asocian a la relación con el

liderazgo, relaciones laborales y compañeros y cultura organizacional y expectativas.

La confiabilidad se midió a través del índice del Alfa de Cronbach, en la cual el autor realiza el estadístico para cada dimensión obteniendo en su mayoría un valor superior al 0.9 en tres de ellas y mayor a 0.5 en dos, a pesar de ello le permite aplicarlo al ser la mayoría confiable.

En la siguiente tabla se puede identificar la Escala Likert que posee el cuestionario, determinando un valor numerario a las cinco respuestas que guardan relación con los ítems.

Tabla 1

Escala de medición para el cuestionario de la variable rotación de personal

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Por último, se detalla en la siguiente tabla la distribución de los 27 ítems para las dimensiones de la variable rotación de personal.

Tabla 2

Dimensiones, indicadores e ítems del Cuestionario de Intención de Rotación de Personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Relación con el liderazgo	Comunicación y apertura del liderazgo	1, 2, 3
	Reconocimiento y valoración del trabajo	4, 5, 6
	Preparación y liderazgo del jefe	7, 8, 9
Relaciones laborales y compañeros	Trato con los compañeros	10, 11, 12
	Crecimiento profesional y oportunidades	13, 14, 15
	Carga laboral y condiciones de trabajo	16, 17, 18
Cultura organizacional y expectativas	Expectativas y satisfacción laboral	19, 20, 21
	Remuneración y beneficios	22, 23, 24
	Oportunidades y satisfacción personal	25, 26, 27

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de Cadena de Suministro basado en el modelo SCOR

Este instrumento fue desarrollado por Luis Bonifacio (2020), con el fin de evaluar el desempeño de los procesos logísticos mediante las dimensiones abastecimiento, proveedores, adquisiciones y almacenamiento.

El cuestionario de cadena de suministro fue modificado de su forma original (SCOR versión 12.0) y está diseñado con 80 ítems, de los cuales se agruparon y adaptaron, para efecto de esta investigación, en 27 ítems también divididas en 3 ítems por cada indicador o 9 por cada dimensión, las cuales se son el almacenamiento, distribución y control.

La confiabilidad, al igual que en el instrumento anterior, fue medida por el autor obteniendo valores superiores al 0.7 significando una buena confiabilidad para su aplicación.

De igual forma, se puede comprobar que la Escala Likert diferente al cuestionario de rotación de personal, debido a que esta está enfocada a la medición de desempeño logístico. También se ha determinado un valor numerario a las cinco respuestas que guardan relación con los ítems.

Tabla 3

Escala de medición para el cuestionario de la variable cadena de suministro

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

Fuente: Elaboración propia

También se presenta la distribución de los 27 ítems relacionadas a las dimensiones de la variable cadena de suministro.

Tabla 4

Dimensiones, indicadores e ítems del Cuestionario de Cadena de Suministro basado en el modelo SCOR

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Almacenamiento	Capacidad de almacenamiento	1, 2, 3
	Manejo de inventario	4, 5, 6
	Seguridad y condiciones del almacén	7, 8, 9
Distribución	Eficiencia en la preparación de pedidos	10, 11, 12

	Cumplimiento de entregas	13, 14, 15
Control	Relación con transportistas y proveedores logísticos	16, 17, 18
	Monitoreo y seguimiento	19, 20, 21
	Gestión de riesgos	22, 23, 24
	Eficiencia en el uso de tecnología	25, 26, 27

Fuente: Elaboración propia

3.3.1. Confiabilidad de los instrumentos

A través de un análisis de fiabilidad, en la herramienta SPSS, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para ambos instrumentos adaptados al contexto de esta investigación, teniendo en cuenta la cantidad de ítems de cada cuestionario.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Rotación de personal	0.926	27
Cadena de suministro	0.984	27

Fuente: Elaboración propia

Se puede interpretar que los instrumentos presentaron una excelente validez, ya que registra un Alfa de Cronbach mayor a 0.9, por lo que ambos son consistentes para su aplicación a la muestra.

3.3.2. Validez del instrumento

Para la validez de ambos instrumentos, fue necesario aplicar un análisis factorial exploratorio mediante la rotación Varimax con el fin de comprobar que los ítems de los instrumentos estén enfocados en medir correctamente las variables y guardar lógica. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 6

Matriz de componente para ambas variables

Variable	Componente 1
Rotación de personal	0.714
Cadena de suministro	0.714

Fuente: Elaboración propia

También se obtuvo la validez a través de la evaluación de juicio de expertos gracias a los siguientes docentes de la Universidad de San Martín de Porres.

- MBA. Claudia Amparo Torres Linares
- Mg. Walter Abel Urteaga Farfan

Esta validación se realizó bajo los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, calificando cada ítem para determinar si los instrumentos son aplicables en la investigación. Los detalles de la ficha de evaluación están adjuntos en el anexo 5.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Primero se aplicaron los instrumentos de medición, cuestionarios para las variables rotación de personal y cadena de suministro a través de formularios de *Google*. Luego, para el almacenamiento y correcto procesamiento de la

información se codificó en una matriz de datos utilizando la herramienta de SPSS.

Esta también permitió medir la confiabilidad de los instrumentos, interpretar mediante gráficos la correlación de las variables y también la aprobación o rechazo de las hipótesis planteadas en la investigación.

Por otro lado, las técnicas estadísticas que se usaron para el análisis de la información recopilada fueron la estadística descriptiva e inferencial, siendo estas el diagrama de cajas, diagrama de dispersión, prueba de normalidad (usando como referencia la prueba de Shapiro Wilk al ser la muestra menor a los 50 encuestados), por último, correlación de Pearson debido a los resultados de la prueba de normalidad.

3.5. Aspectos éticos

Es necesario acotar que la presente investigación está alineada al código de ética establecido por la universidad. Por lo que, se respetó lo indicado en el manual de elaboración de tesis evitando infringir las políticas de la institución. Además, se tomó la importancia necesaria en la propiedad intelectual de los autores en la investigación, referenciando sus trabajos bajo el régimen de las normas APA 6ta edición, la cual permite tomar sus ideas cuyos datos estarán plasmados en las fuentes de información cumpliendo el parámetro internacional de esta norma.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En la presente investigación se aplicó la técnica estadística descriptiva y correlacional a través de la elaboración de tablas de frecuencias, diagramas de cajas, tablas comparativas y diagramas de dispersión de las medidas de resumen con los principales estadísticos para las variables y dimensiones. Por otro lado, para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro Wilk ($n \leq 50$), y el instrumento arrojó datos no paramétricos (no presenta normalidad). Así también, para correlacionar las variables y la prueba de hipótesis se aceptó un nivel de significancia del 5% y se aplicó el coeficiente de Correlación de Pearson para aceptar o rechazar la hipótesis general y específicas planteadas.

4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Descripción de la muestra

La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por 38 trabajadores del área de almacén de la empresa SHOHIN, que se distinguen por ser hombres en su totalidad y presentan mayor porcentaje en el rango de edad de 26 a 39 años, también haber culminado en su totalidad por lo menos la educación secundaria y la mayoría cumple con un tiempo de servicio de 1 a 3 años en la empresa. Cabe aclarar que los entrevistados que se encuentran en el rango de menos de 1 año de tiempo de servicio cumplen por lo menos 6 meses laborando y los que no cumplían este criterio no fueron parte de la aplicación de los instrumentos. Los detalles se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 7*Clasificación de la muestra mediante datos demográficos.*

Datos demográficos	Opciones	Frecuencia (n=38)	Porcentaje
Género	Masculino	38	100%
	Femenino	0	0%
Edad	18 - 25 años	9	24%
	26 - 39 años	17	45%
	40 - 49 años	8	21%
	50 a más años	4	11%
Nivel académico	Primaria	0	0%
	Secundaria	20	53%
	Técnica	15	39%
	Universitaria	3	8%
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	3	8%
	1 a 3 años	16	42%
	3 a 5 años	4	11%
	5 años a más	3	8%

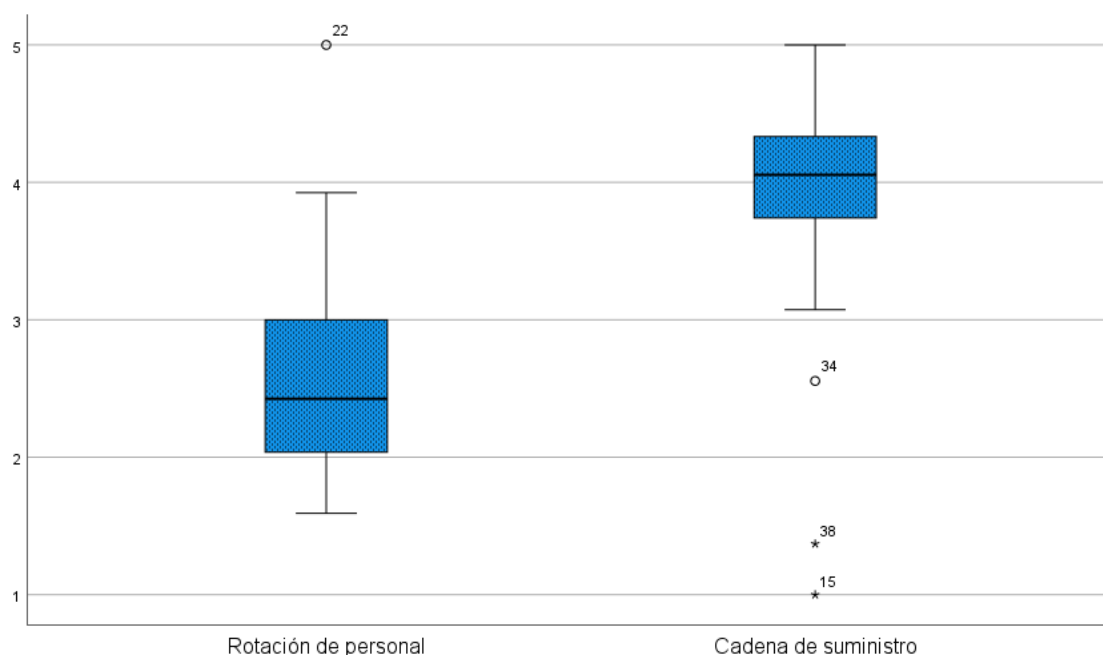
Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Análisis exploratorio

El análisis exploratorio, de los datos recolectados mediante los cuestionarios a los trabajadores representados como muestra, tiene como fin facilitar su exploración e interpretación gráficos o tablas. A partir de aquí se exhiben los resultados relevantes para cada variable.

Figura 3

Diagrama de cajas de variables



Fuente: Elaboración propia

La figura muestra que la variable cadena de suministro presenta una menor dispersión en comparación a la variable Rotación de personal. Así también, la gráfica muestra que la variable cadena de suministro presenta una distribución simétrica. Además, presenta tres valores atípicos por debajo del límite inferior. Por otro lado, los datos de la variable rotación de personal presentan una distribución asimétrica positiva y también un valor atípico por encima del corte superior.

Se explica que la mayoría de encuestados han respondido a las preguntas de la variable Rotación de personal entre Desacuerdo (2) y Ni en acuerdo ni desacuerdo (3). Además, en la variable cadena de suministro, presenta mayor concentración en Bueno (4). Los valores atípicos están fuera del rango de análisis por lo que se considera que no aportan valor significativo al estudio.

4.2.3. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 8

Análisis descriptivo de las variables

Descriptivos		Rotación de personal	Cadena de suministro
Media		2.5292	3.9298
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2.2988	3.6479
	Límite superior	2.7596	4.2118
Media recortada al 5%		2.4713	4.0244
Mediana		2.4259	4.0556
Varianza		0.491	0.736
Desviación Estándar		0.70098	0.85776
Mínimo		1.59	1.00
Máximo		5.00	5.00
Rango		3.41	4.00
Rango intercuartil		0.96	0.63
Asimetría (CA)		1.394	-1.772
Curtosis (K)		3.120	4.238
Coefficiente de variación (CV)		27.72%	21.83%

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la variable cadena de suministro presentan menor dispersión relativa (CV=21.83%) en comparación a los datos de la variable rotación del personal; (CV=27.72%). Además, la variable rotación de personal presenta una distribución asimétrica positiva (CA > 0), por el contrario, la variable Cadena de suministro presenta una distribución asimétrica negativa (CA < 0), pero ambas muestran una curva leptocúrtica (K > 0).

4.3. Análisis inferencial

Tabla 9

Pruebas de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	0.127	38	0.125	0.900	38	0.003
Cadena de suministro	0.179	38	0.003	0.838	38	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Planteamiento de Hipótesis

Ho: Las variables no presentan normalidad

H1: Las variables si presentan normalidad

Nivel de significancia (P valor – Sig.) = 0.05

Toma de decisión

Si P valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula

Si P valor > 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula

Se rechaza la hipótesis nula, por lo cual el instrumento presenta datos que, si se distribuyen con normalidad, ya que la prueba de Shapiro Wilk ($n \leq 50$) muestra un P valor (sig. < 0.05) en la variable cadena de suministro (sig. = 0.000) y rotación de personal (sig. = 0.003). Se explica que la prueba garantiza la fiabilidad del análisis.

4.3.1. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.3.1.1. Relación de la Rotación de personal con el proceso de Almacenamiento de la empresa SHOHIN

Planteamiento de Hipótesis

Ho: La rotación de personal NO se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

H1: La rotación de personal SI se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si P valor < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Si P valor > 0.05; se acepta la hipótesis nula

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones de Pearson		<i>Rotación del personal</i>
<i>Almacenamiento</i>	Coeficiente de correlación	-0.002
	Sig. (bilateral)	0.992
	N	38

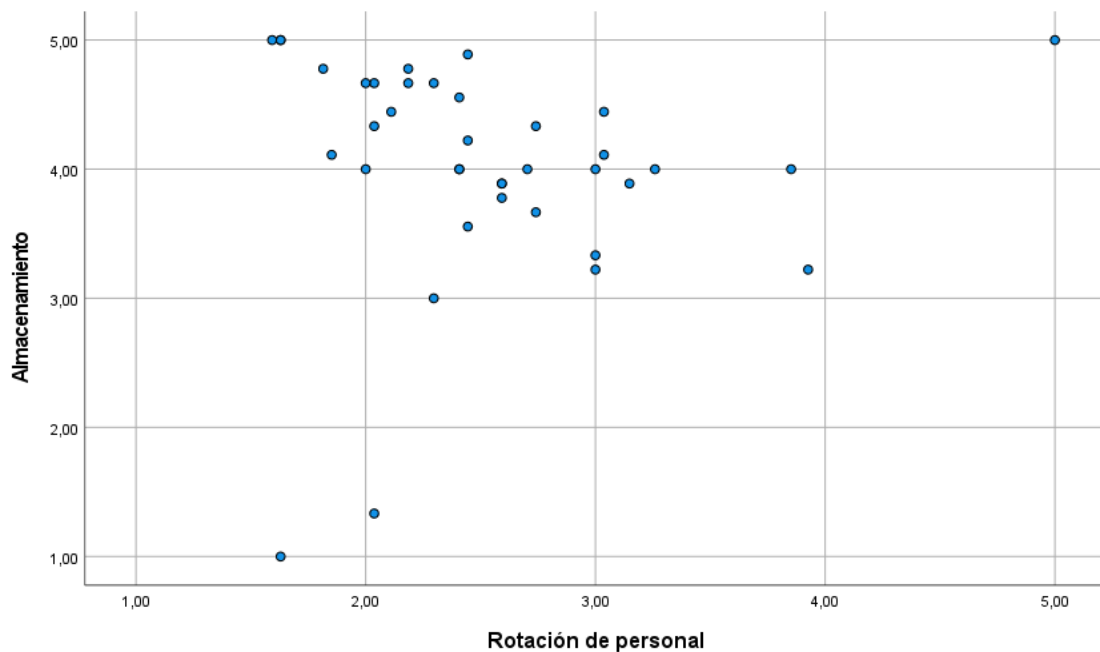
Fuente: Elaboración propia

La prueba del coeficiente de Correlación de Pearson muestra que no existe una relación entre las variables rotación de personal y el proceso de almacenamiento,

ya que el $R = -0.002$ y P valor $0.992 > 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula. En conclusión, la rotación de personal NO se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Figura 4

Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 1



Fuente: Elaboración Propia

El diagrama de dispersión muestra que la dimensión almacenamiento de la variable cadena de suministro y la variable rotación de personal muestran una correlación nula, ya que los residuales se encuentran dispersos y el coeficiente de correlación es menor a 0.10 ($R=-0.002$).

4.3.1.2. Relación de la Rotación de personal con el proceso de Distribución de la empresa SHOHIN

Planteamiento de Hipótesis

Ho: La rotación de personal no se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

H1: La rotación de personal si se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si P valor < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Si P valor > 0.05; se acepta la hipótesis nula

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones de Pearson		<i>Rotación del personal</i>
<i>Distribución</i>	Correlación de Pearson	0.110
	Sig. (bilateral)	0.509
	N	38

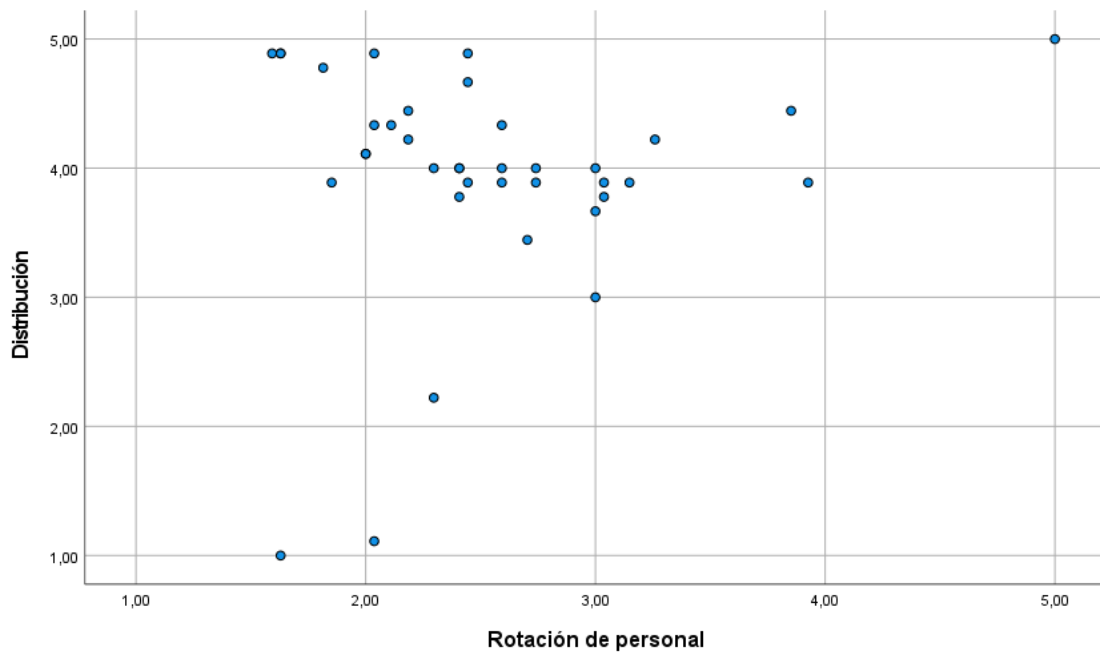
Fuente: Elaboración propia

La prueba del coeficiente de Correlación de Pearson muestra que existe una correlación débil entre las variables rotación de personal y proceso de distribución, ya que el $R = 0.110$ y P valor $0.509 > 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula. En conclusión, la rotación de personal no se relaciona de manera

directa y significativa con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Figura 5

Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 2



Fuente: Elaboración Propia

El diagrama de dispersión muestra que la dimensión distribución de la variable cadena de suministro y la variable rotación de personal muestran una correlación nula, ya que los residuales se encuentran dispersos y el coeficiente de correlación es menor a 0.30 ($R=0.110$).

4.3.1.3. Relación de la Rotación de personal con el proceso de Control de la empresa SHOHIN

Planteamiento de Hipótesis

Ho: La rotación de personal no se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

H1: La rotación de personal si se relaciona de manera directa y significativa con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si P valor < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Si P valor > 0.05; se acepta la hipótesis nula

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones de Pearson		<i>Rotación del personal</i>
<i>Control</i>	Correlación de Pearson	-0.055
	Sig. (bilateral)	0.734
	N	38

Fuente: Elaboración propia

La prueba del coeficiente de Correlación de Pearson muestra que no existe una relación entre las variables Rotación de personal y el proceso de control, ya que el R = -0.055 y P valor 0.735 > 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis nula. En

4.3.1.4. Relación de la Rotación de personal en la Cadena de suministro de la empresa SHOHIN

Planteamiento de Hipótesis

Ho: La rotación de personal no se relaciona de manera directa y significativa con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

H1: La rotación de personal si se relaciona de manera directa y significativa con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si P valor < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Si P valor > 0.05; se acepta la hipótesis nula

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

Correlaciones de Pearson		<i>Rotación del personal</i>
<i>Cadena de suministro</i>	Correlación de Pearson	0.018
	Sig. (bilateral)	0.913
	N	38

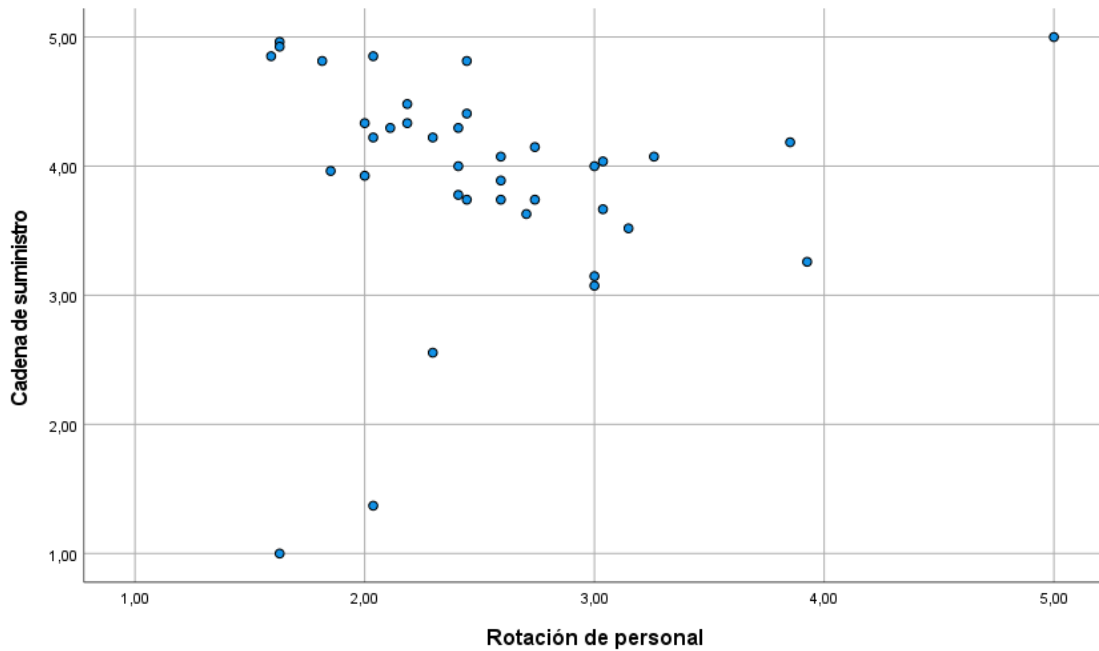
Fuente: Elaboración propia

La prueba del coeficiente de Correlación de Pearson muestra que no existe una relación entre las variables rotación de personal y cadena de suministro, ya que el $R = 0.018$ y $P\text{valor } 0.913 > 0.05$, por lo cual se acepta la Hipótesis nula. En

conclusión, La rotación de personal no se relaciona de manera directa y significativa con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023.

Figura 7

Diagrama de dispersión de la hipótesis general



Fuente: Elaboración Propia

El diagrama de dispersión muestra que las variables cadena de suministro y rotación de personal muestran una correlación nula, ya que los residuales se encuentran dispersos y el coeficiente de correlación es menor a 0.10 ($R=0.018$).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar qué relación existe entre la rotación de personal y la cadena de suministro, tomando como muestra trabajadores del área de almacén de la empresa SHOHIN ubicada en el distrito del Callao en el 2023. Se realizó la validación de los instrumentos de recolección de datos bajo los estándares y procedimientos del Alfa de Cronbach, resultando para la primera variable de rotación de personal un 92,6% y para la segunda variable de cadena de suministro un 98,4% demostrando que son válidos los datos recabados al tener un nivel de consistencia interna muy alta en ambos casos. Además, los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos y rotación Varimax, probando que son consistentes.

Aplicando la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido con respecto al objetivo principal fue que no existe una correlación significativa entre la rotación de personal y la cadena de suministro, siendo el resultado un $R = 0.018$ y P valor $0.913 > 0.05$.

En el ámbito nacional se difiere con Ferrer (2020) que muestra una correlación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén mostrando una significancia de $P = 0.000 < 0.05$. Además, también se discrepa de Jimenes (2020), el cual muestra que el control interno contribuye positivamente en la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa MAGENSA Materiales Generales mostrando un $Rho = 0.650^{**}$ Sig. $P = 0.004 < 0.05$. Sin embargo, en cuanto a Castellón (2019) se coincide en que no existe influencia, de la rotación de personal sobre la calidad de servicio de la empresa de Tercerización SLISAC mostrando un chi-cuadrado 0.238 y $p = 0.626 > 0.05$.

A nivel internacional, Aldana y Bernal (2019) difiere con la investigación mostraron que existe una relación directa significativa entre el capital social y la integración de procesos en la gestión de las cadenas de abastecimiento, siendo el resultado un $p = 0.856 > 0.05$. Por otro lado, Wijaya (2023) también difieren una de sus hipótesis específica, ya que sugiere que existe una relación significativa entre el capital social y la cadena de suministro obteniendo como resultados $p = 0.035 < 0.05$; $t = 7.814 > 1.96$. Además, Cárdenas (2021) sigue la misma línea en la que difiere con la presente investigación al mostrar una correlación positiva media en la que la rotación de personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores, presentando un resultado de $p = 0.004 < 0.05$ y $r = 0.288$.

Gracias a la empresa SHOHIN se pudo acceder a información de seguimiento de personal desde el segundo semestre del 2020, donde se pudo observar que fueron 149 personas que pasaron por el área de almacén, no simultáneamente, hoy son 40 personas en funciones, de las cuales 38 fueron considerados para la muestra por los criterios de exclusión que se detalla más adelante.

Como se mencionó en la descripción de la muestra, solo son tres las personas que se encuentran dentro del rango de 6 meses y 1 año en funciones, y son 16 que se encuentran en el rango de 1 a 3 años. Puede parecer que la rotación de personal es casi nula dado que se mantienen trabajando la mayoría más de un año en la empresa. Pero, dentro de la muestra no se considera a personas que laboraron menos de seis meses debido a que se necesitaba medir confiablemente la variable de cadena de suministro con personas que estaban por lo menos adaptadas a la actividad principal de la empresa.

Dicho esto, dentro de las personas que laboraron menos de 6 meses en la empresa, nos encontramos con la sorprendente cifra de 58 personas que cesaron labores y solo dos se encuentran laborando actualmente. Asimismo, que 26 de las 58 personas duraron menos de un mes trabajando, varios de ellos no duraron más de una semana al no acostumbrarse a la exigencia, 15 personas trabajaron menos de tres meses y 17 menos de seis meses.

Figura 8

Índice de rotación de personal aplicado

$$\text{IRP} = \frac{\frac{149 + 109}{2} \times 100}{\frac{32 + 40}{2}} = 358.3\%$$

Fuente: Elaboración propia

Aplicando el índice de rotación de personal de Castillo (2006) tras la información proporcionada de parte de la empresa, se obtuvo un alto índice de rotación de personal, por lo que el resultado de que no exista relación entre la alta rotación de personal en la empresa y la cadena de suministro tiene otras causas que se discutirá más adelante.

Acerca del resultado general en el que no existe relación entre las variables estudiadas, en el antecedente de Castilón (2019) se obtiene como principal resultado que tampoco existe una relación entre sus variables estudiadas, rotación de personal y calidad de servicio, siendo muy parecido el contexto al ser una empresa logística, pero la muestra fue conformada por los clientes y los resultados en base a su percepción. Además, se midieron dimensiones similares como la remuneración, ambiente de trabajo, capacitación y cumplimiento de

funciones. Con esta información y comparativa se puede afirmar que la no correlación de las variables se debe, posiblemente, a dimensiones no estudiadas o no profundizadas.

Por otro lado, la empresa también nos proporcionó acceso a documentos de procedimientos por cada área que existe, como se puede observar en el anexo 6, donde se destacan el proceso de selección y capacitación de personal, seguridad y salud en el trabajo y por último las operaciones.

Menciono estos puntos porque SHOHIN cuenta con procesos estandarizados y minuciosamente controlados por personal especializado, desde el primer día laboral del empleado, donde pasan por cada área antes de trabajar en almacén siendo monitoreados por un coach, por lo que su riguroso control de buenas prácticas permite una cadena de suministro controlada y eficiente a pesar de su alta rotación de personal demostrado en la figura 8. Gracias a esto, se puede destacar su labor de buenas prácticas siendo parte importante del Comercio Exterior de nuestro país contando con certificados internacionales que acredita un adecuado sistema de gestión y seguridad en su área de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Se comprobó que la relación entre la rotación de personal y el proceso de almacenamiento en la empresa SHOHIN es nula, dado que el índice de correlación de Pearson de -0.002 confirma la ausencia de relación entre las variables, confirmando la hipótesis nula, y esto puede explicarse a la buena organización y planificación del proceso de almacenaje que está relacionada a la capacidad de los trabajadores y capacitación de la empresa, también a la implementación de tecnología de automatización al momento de identificar una carga, lo que reduce tiempos y necesidad de la mano de obra, además, de sistemas eficiente de gestión facilitando el trabajo y con errores mínimos.
2. En cuanto a la relación entre la rotación de personal y el proceso de distribución de la empresa fue nula también al mostrar un índice de correlación de Pearson de 0.110 , el cual se puede explicar gracias al entrenamiento continuo de la empresa en sus trabajadores en cada una de las etapas del proceso, teniendo habilidades necesarias para cumplir con el objetivo, además de la buena comunicación con los clientes y la organización para presentar una cadena de distribución fluida.
3. Respecto a la relación entre la rotación de personal y el control en los almacenes de la empresa también se obtuvo que hay ausencia de relación, dado que índice de correlación de Pearson de -0.055 , que se explica gracias a que la empresa implementa una supervisión efectiva velando de cerca que se cumpla con los estándares de control determinados en el planeamiento del proceso, también es importante mencionar a la cultura de responsabilidad lo que permite que el trabajadores tenga conciencia al momento de cumplir

con su función dado que se presentan riesgos al manejar grandes cantidades y dimensiones de cargas, lo que minimiza errores y aumenta la eficiencia.

4. Además, se determinó que la relación entre la rotación de personal y cadena de suministro de la empresa SHOHIN, siendo esta la hipótesis general de la presente investigación mostró un índice de correlación de Pearson de 0.018 por lo que no existe una relación. Además, esto se puede explicar gracias a los puntos anteriores mencionados, ya que cada proceso es parte de la cadena de suministro, pero también es importante agregar otra serie de factores como las estrategias que maneja la empresa al momento de facilitar la integración del nuevo empleado a sus procesos, porque pasan por diferentes áreas supervisados por un coach para facilitar su toma de decisión en un momento determinado buscando afinidad con su puesto, pero no garantiza su satisfacción al momento de decidir su futuro.
5. Por último, es importante mencionar que los resultados obtenidos para el contexto de la investigación en la empresa SHOHIN no se pueden generalizar a otras empresas sin realizar los estudios convenientes, por lo que se debe explorar en profundidad las relaciones de las variables tomando en consideración dimensiones adaptables a cada situación.

RECOMENDACIONES

A pesar de que las variables de estudio no muestran correlación, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar la capacidad de reducir la intención de rotación y satisfacción de los trabajadores en el área de almacén de la empresa SHOHIN.

Se recomienda que la empresa mejore el criterio en el proceso de selección a través de un sistema de meritocracia, teniendo en cuenta de que si es un contrato temporal, el contratado contará con el derecho de renovación y ascenso a nivel jerárquico, estando a prueba su motivación y desempeño, generando lealtad hacia la organización; asimismo, los costos por contratar nuevo personal son mínimos, porque la capacitación estará a cargo de quién ya conoce el puesto y también se genera una eficiente gestión en los procesos de la principal actividad de la empresa.

Es importante fortalecer el proceso de almacenamiento de la empresa, buscando las mejores prácticas en el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta, además, las bases teóricas y prácticas que comprometen al funcionamiento de esto. Saber gestionar el espacio debe ser, a juicio personal, una tarea minuciosa y llevada por un grupo de trabajo especializado en esta área de la logística.

Como segunda recomendación específica, relacionado a la distribución de los bienes almacenados, es importante conocer el flujo de movimiento en almacén, que al momento de realizar un movimiento de carga o bien, no comprometa a otras actividades de despacho, dejándola inoperativa hasta cumplir con esta; evaluar también los tiempos, espacios y clientes de manera

que esta actividad pueda ser eficiente al periodo de tiempo asignado, actualizando metas a corto plazo.

Como tercera recomendación específica, con relación al control del área de trabajo investigado, es importante otorgarle las herramientas necesarias al profesional encargado de llevar a cabo esta función, accesos a las áreas evaluadas, potestad de corregir y evaluar los procedimientos, estando así, en la capacidad de producir informes objetivos, precisos y verídicos para la mejora continua del área de gestión en cuestión.

Por último, para futuras investigaciones se recomienda profundizar en dimensiones que condicionan la productividad en la cadena de suministro, como las capacitaciones y procesos estandarizados minuciosamente controlados por personal altamente capacitado donde se mide la eficiencia del trabajador. Por ejemplo, una micro o pequeña empresa dedicada al rubro logístico, probablemente no tiene o no le deja el tiempo necesario a los diferentes escenarios que se podrían presentar trabajando en un almacén, como si lo hace SHOHIN en este caso estudiado. Por lo que es importante decir que, a pesar de su alta rotación de personal en el rango de tiempo estudiado, no ha tenido complicaciones con la eficiente cadena de suministro y que pudimos apreciar en el resultado de la no correlación de las variables.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1library. (2017). Glosario de términos básicos - Clima organizacional y desempeño laboral. Recuperado de <https://1library.co/article/glosario-t%C3%A9rminos-b%C3%A1sicos-clima-organizacional-desempe%C3%B1o-laboral-satisfacci%C3%B3n.y96jmevy>
- Aldana-Bernal, J. C., & Bernal-Torres, C. A. (2019). El Capital Social y la Integración de Procesos en la Gestión de las Cadenas de Abastecimiento en el Sector Real en Colombia. *Información Tecnológica*, 30(5), 249–262. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000500249>
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México D.F.: Pearson.
- Blanchard, D. (2010). *Supply chain management best practices*. John Wiley & Sons.
- Cardenas, A. (2021). La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil. Universidad Técnica de Ambato.
- Castellanos, A. (2020). Retos y tendencias en logística y cadena de suministro. *Revista Logistec*, 14(2), 6-9. <https://revistalogistec.com/retos-y-tendencias-en-logistica-y-cadena-de-suministro/>
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.
- Castillón Fabian, R. (2019). Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Centeno, A & González, K. (2018). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. Recuperado de: <https://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). La administración de recursos humanos (Quinta ed.). Bogotá: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2000). La administración de recursos humanos (Quinta ed.). Bogotá: Nomos S.A.
- Chinchilla, N. (1991). Compromiso organizativo y rotación: Status Questions. IESE Business School – Universidad de Navarra.
- Christopher, M., & Towill, D. R. (2001). An integrated model for the design of agile supply chains. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(4), 235-246.
- Coll Morales, F. (2020). Rotación de personal. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2019). Supply chain management definitions. Recuperado de [https://cscmp.org/CSCMP/SCM_Resources/Definitions_of_Supply_Chain_Management.aspx](https://cscmp.org/CSCMP/SCM_Resources/Definitions_of_Supply_Chain_Management/CSCMP/SCM_Resources/Definitions_of_Supply_Chain_Management.aspx)
- Deloitte. (2021). Eficiencia en la Cadena de Suministro 2021. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/technology/articles/eficiencia-cadena-suministro-2021.html>
- Domínguez Olaya, M. K. (2015). Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11407/2263>.
- Economipedia. (2020). Rotación de personal - Qué es, definición y concepto. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Ferrer Honores, J. (2020). Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de Apm Terminals, Lima 2020. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, Y. & Hernández, G. & Mendieta, Angélica. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. Historia y Comunicación Social. 18. 10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2006). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *Academy of Management Annals*, 1(1), 231-272.
- Jiménez Troncos, F. (2020). Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa MAGENSA Materiales Generales, 2018. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Kelly Services. (2017). Índices de rotación a nivel nacional en TI. Recuperado de: <https://blog.kellyservices.com.mx/indices-de-rotacion-a-nivel-nacional-en-ti>
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2008). Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor. Pearson Educación.
- La República. (2021). La rotación en empresas aumenta hoy porque trabajadores busca más flexibilidad. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/rotacion-en-empresas-aumenta-por-la-busqueda-de-flexibilidad-3263936>
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65-83.
- LD Logística Flexible. (2018). ¿Es el fin de la cadena de suministro?. Recuperado de: <https://www.ld.com.mx/blog/cadena-de-suministro/es-el-fin-de-la-cadena-de-suministro/>
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). Organizations. John Wiley & Sons.

- Orellana, P. (2019). Clima organizacional - Qué es, definición y concepto. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Pedrosa, S. (2020). Remuneración - Definición, qué es y concepto. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Pérez, J. (2013). Administración Moderna. México: Editorial Mega.
- Price, J. L. (1977). The study of turnover. Iowa State University Press.
- Pulido, J. (2014). Gestión estratégica e innovadora de la cadena de suministro. Ecoe Ediciones.
- Quiroa, M. (2021). Teoría de Herzberg. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Rivas, M. (2010). Manual de Psicología del Trabajo. Caracas: Editorial Escuela de Psicología Social del Oeste.
- Robbins, S. (2017). Administración. México: Pearson.
- Rodríguez Grisales, P. V. (2020). El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrisalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, I. (2019). Riesgos en la cadena de suministros y cómo mitigarlos. Auditool, 28(6), 1-15. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/riesgos-en-la-cadena-de-suministros-y-como-mitigarlos>
- Roldán, P. (2017). Cadena de suministro. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>
- Roldán, P. (2020). Cadena de suministro - Qué es, definición y concepto. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>

- Sampieri R., Collado C., Lucio P., & Pérez C. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C., & Medina, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-180. <https://doi.org/10.1234/INGIND2021V42N1P169-180>
- Supply Chain Council. (2011). SCOR 11.0: Supply Chain Operations Reference Model: Overview. Recuperado de <http://supply-chain.org/>.
- Vázquez, I. (2021). Gestión de la sostenibilidad y la RSC en la Cadena de Suministro del Sector Textil: Revisión Bibliográfica e Investigación (Trabajo Fin de Máster). Universidad Nacional de Educación a Distancia. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:master-cee-syrsc-ivazquez/Vazquez_Castro_Iria_TFM.pdf
- Villar Lavallo, H. (2020). La rotación de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-peruanas-indicadores-que-se-trastocan-con-el-covid-19/>
- Wijaya, O & Wijaya, O. (2023). The role of strategic entrepreneurship and social capital on sustainable supply chain management and organizational performance. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 53-60.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. Free Press.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA EMPRESA SHOHIN – CALLAO, 2023

AUTOR(ES): JOSE ANTONIO ALANOCA ESPINOZA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema	Objetivo	Hipótesis			Comunicación y apertura del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo
General	General	General		Relación con el liderazgo	Reconocimiento y valoración del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Tipo: Aplicada
¿Cuál es la relación entre la rotación de personal con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023?	Determinar la relación entre la rotación de personal con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	La rotación de personal se relaciona de manera significativa con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	ROTACIÓN DE PERSONAL	Relaciones laborales y compañeros	Preparación y liderazgo del jefe	<ul style="list-style-type: none"> Alcance: Correlacional
					Trato con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> Diseño: No experimental
Problemas	Objetivos	Hipótesis			Crecimiento profesional y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de investigación: Trabajadores operativos en almacén de la empresa SHOHIN
Específicos	Específicos	específicos		Cultura organizacional y expectativas	Carga laboral y condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación de información primaria: Cuestionarios estandarizados adaptados.
					Expectativas y satisfacción laboral	
					Remuneración y beneficios	
					Oportunidades y satisfacción personal	

¿Cuál es la relación entre la rotación de personal y el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023?	Determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	La rotación de personal se relaciona de manera significativa con el proceso de almacenamiento de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	CADENA DE SUMINISTRO	Almacenamiento	Capacidad de almacenamiento Manejo de inventario Seguridad y condiciones del almacén Eficiencia en la preparación de pedidos Cumplimiento de entregas Relación con transportistas y proveedores logísticos Monitoreo y seguimiento Gestión de riesgos Eficiencia en el uso de tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario de intención de rotación de los colaboradores. (Bustamante, 2018) ✓ Cuestionario basado en el modelo SCOR. Adaptado de Bonifacio (2020). • Recopilación de información secundarias: Investigaciones previas.
¿Cuál es la relación entre la rotación de personal con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023?	Determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	La rotación de personal se relaciona de manera significativa con el proceso de distribución de la empresa SHOHIN – Callao, 2023		Distribución		
¿Cuál es la relación entre la rotación de personal con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023?	Determinar la relación entre la rotación de personal con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023	La rotación de personal se relaciona de manera significativa con el proceso de control de la empresa SHOHIN – Callao, 2023		Control		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: Rotación de personal

Definición conceptual: Proceso en que uno o más empleados permanecen en la organización y la frecuencia con que son reemplazados. (Coll, 2020)

Instrumento: Cuestionario de intención de rotación de los colaboradores. (Bustamante, 2018)

Técnica: Encuesta

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Relación con el liderazgo	Comunicación y apertura del liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi jefe brinda poco espacio para escuchar mis ideas y opiniones. 2. Siento que mi jefe no entiende las situaciones personales que puedan afectar mi trabajo. 3. El trato de mi jefe hacia mí no es amable y respetuoso. 4. No percibo que mi jefe valore adecuadamente mi esfuerzo y rendimiento laboral. 5. Mi jefe muestra poco interés en mi desarrollo profesional y bienestar personal. 6. Siento que la empresa no reconoce mi contribución y dedicación en el trabajo. 7. Considero que mi jefe carece de la preparación necesaria para liderar eficientemente. 8. No me siento lo suficientemente preparado(a) para asumir mis responsabilidades laborales.
	Reconocimiento y valoración del trabajo	
	Preparación y liderazgo del jefe	

Relaciones laborales y compañeros	Trato con los compañeros	<p>9. A menudo, mi jefe critica de forma constante mi desempeño laboral.</p> <p>10. Experimento falta de apoyo y colaboración por parte de mis compañeros de trabajo.</p> <p>11. En ocasiones, mis compañeros de trabajo me tratan con desconsideración y me ignoran.</p>
	Crecimiento profesional y oportunidades	<p>12. Me siento maltratado(a) por clientes insatisfechos con la empresa, lo que afecta mi bienestar laboral.</p> <p>13. No percibo oportunidades claras para mi crecimiento profesional dentro de la empresa.</p> <p>14. Otras empresas me ofrecen mayores oportunidades para desarrollarme profesionalmente.</p>
	Carga laboral y condiciones de trabajo	<p>15. Estoy en búsqueda activa de oportunidades para crecer profesionalmente.</p> <p>16. A veces, el retraso en el pago de mi salario genera inconvenientes en mi economía personal.</p> <p>17. La inestabilidad en los contratos laborales me genera preocupación y desconfianza.</p>
Cultura organizacional y expectativas	Expectativas y satisfacción laboral	<p>18. La carga laboral que tengo es excesiva y afecta mi bienestar físico y emocional.</p> <p>19. El horario de trabajo no me permite disfrutar de tiempo para otras actividades importantes en mi vida.</p> <p>20. La comunicación en mi equipo de trabajo es deficiente y existen rumores perjudiciales.</p> <p>21. La empresa no proporciona información clara y oportuna sobre sus decisiones y cambios.</p>

Remuneración y beneficios

22. Mi salario actual no es suficiente para cubrir todas mis necesidades y gastos.

23. Me gustaría recibir un aumento salarial acorde con mi desempeño y responsabilidades.

24. Estoy consciente de que otras empresas ofrecen mejores remuneraciones por el mismo trabajo.

Oportunidades y satisfacción personal

25. Deseo adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar mi rendimiento laboral.

26. Me gustaría emprender un proyecto personal o de negocio en el futuro cercano.

27. Tengo planes de viajar o explorar nuevas oportunidades en otros lugares.

Variable: Cadena de suministro

Definición conceptual: Consiste en una serie de componentes que posibilitan a las compañías contar con la estructura adecuada para llevar a cabo la producción de un producto o servicio y asegurar que este logre su objetivo fundamental: satisfacer las demandas del cliente final. (Roldán, 2017)

Instrumento: Cuestionario basado en el modelo SCOR. Adaptado de Bonifacio (2020).

Técnica: Encuesta

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Almacenamiento	Capacidad de almacenamiento	1. ¿En qué medida la capacidad actual de almacenamiento satisface las necesidades operativas? 2. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la utilización del espacio disponible? 3. ¿Qué tan adecuado es el almacén para el almacenamiento de productos sensibles o de alto valor?
	Manejo de inventario	4. ¿En qué medida se lleva un registro preciso de los niveles de inventario? 5. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la reposición de inventario para mantener niveles óptimos? 6. ¿Qué tan efectiva es la gestión de inventario para reducir pérdidas o daños?
	Seguridad y condiciones del almacén	7. ¿En qué medida se aplican las normas de seguridad en todas las áreas del almacén? 8. ¿Cómo calificarías el cumplimiento de los estándares de limpieza y mantenimiento del almacén? 9. ¿Qué tan seguro es el almacén en términos de acceso restringido y protección contra robos?

Distribución	Eficiencia en la preparación de pedidos	10. ¿En qué medida se cumplen los tiempos de preparación y despacho de pedidos? 11. ¿Cómo calificarías la precisión en la preparación de pedidos, evitando errores y devoluciones? 12. ¿Qué tan efectivos son los métodos de embalaje para asegurar la integridad de los productos durante el transporte?
	Cumplimiento de entregas	13. ¿En qué medida se cumplen los plazos acordados de entrega a los clientes? 14. ¿Cómo calificarías la flexibilidad para realizar entregas urgentes o cambios en las rutas de distribución? 15. ¿Qué tan efectiva es la comunicación con los clientes sobre el estado de sus entregas?
	Relación con transportistas y proveedores logísticos	16. ¿En qué medida los proveedores logísticos cumplen con los estándares de calidad y servicio acordados? 17. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la coordinación con los transportistas para la recogida y entrega de mercancías? 18. ¿Qué tan satisfecho estás con los costos asociados a los servicios de transporte y distribución?
Control	Monitoreo y seguimiento	19. ¿En qué medida se realiza un monitoreo constante de los procesos de la cadena de suministro? 20. ¿Cómo calificarías la disponibilidad de información en tiempo real sobre el estado de las operaciones? 21. ¿Qué tan efectivos son los sistemas de seguimiento para prevenir retrasos o incidencias en la cadena de suministro?

Gestión de riesgos

22. ¿En qué medida se identifican y evalúan los riesgos potenciales en la cadena de suministro?
23. ¿Cómo calificarías la implementación de planes de contingencia para mitigar riesgos imprevistos?
24. ¿Qué tan preparado está el almacén para enfrentar situaciones de emergencia o desastres naturales?

Eficiencia en el uso de tecnología

25. ¿En qué medida se emplean tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de la cadena de suministro?
26. ¿Cómo calificarías la integración de sistemas informáticos para optimizar procesos y toma de decisiones?
27. ¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de capacitación del personal para utilizar las herramientas tecnológicas disponibles?
-

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Datos demográficos:

Genero:

1. Masculino 2. Femenino

Edad:

1. De 18 a 25 años 2. De 26 a 39 años 3. De 40 a 49 años 4. De 50 años a más

Estado civil:

1. Soltero 2. Casado/Conviviente 3. Divorciado/Separado

Nivel Académico:

1. Primaria 2. Secundaria 3. Técnica 4. Universitaria

Tiempo de servicio:

1. Menos de 1 año 2. 1 a 3 años 3. 3 a 5 años 4. 5 años a más

CUESTIONARIO DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Adaptado de Carlos Bustamante (2018)

Instrucciones:

Mediante este cuestionario se busca identificar **las razones o motivos por el que pensarías dejar la empresa**, así sea en un caso hipotético, por lo que es importante responder cada pregunta con total **honestidad**.

Es importante aclarar que durante todo el proceso **tus respuestas serán totalmente anónimas** y no serán accesibles por otras personas fuera del estudio ni de la empresa misma. Lo que se busca es analizar la información de manera grupal.

Marque con una (X) el recuadro que según tú se ajusta al enunciado, siendo la escala la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Total ment e en desa cuer do	Desa cuer do	Ni de acue rdo ni desa cuer do	De acue rdo	Total ment e de acue rdo
		1	2	3	4	5
1	Mi jefe brinda poco espacio para escuchar mis ideas y opiniones.					
2	Siento que mi jefe no entiende las situaciones personales que puedan afectar mi trabajo.					
3	El trato de mi jefe hacia mí no es amable y respetuoso.					
4	No percibo que mi jefe valore adecuadamente mi esfuerzo y rendimiento laboral.					
5	Mi jefe muestra poco interés en mi desarrollo profesional y bienestar personal.					
6	Siento que la empresa no reconoce mi contribución y dedicación en el trabajo.					
7	Considero que mi jefe carece de la preparación necesaria para liderar eficientemente.					
8	No me siento lo suficientemente preparado(a) para asumir mis responsabilidades laborales.					
9	A menudo, mi jefe critica de forma constante mi desempeño laboral.					
10	Experimento falta de apoyo y colaboración por parte de mis compañeros de trabajo.					
11	En ocasiones, mis compañeros de trabajo me tratan con desconsideración y me ignoran.					
12	Me siento maltratado(a) por clientes insatisfechos con la empresa, lo que afecta mi bienestar laboral.					
13	No percibo oportunidades claras para mi crecimiento profesional dentro de la empresa.					
14	Otras empresas me ofrecen mayores oportunidades para desarrollarme profesionalmente.					

N°	Ítems	Total ment e en desa cuer do	Desa cuer do	Ni de acue rdo ni desa cuer do	De acue rdo	Total ment e de acue rdo
		1	2	3	4	5
15	Estoy en búsqueda activa de oportunidades para crecer profesionalmente.					
16	A veces, el retraso en el pago de mi salario genera inconvenientes en mi economía personal.					
17	La inestabilidad en los contratos laborales me genera preocupación y desconfianza.					
18	La carga laboral que tengo es excesiva y afecta mi bienestar físico y emocional.					
19	El horario de trabajo no me permite disfrutar de tiempo para otras actividades importantes en mi vida.					
20	La comunicación en mi equipo de trabajo es deficiente y existen rumores perjudiciales.					
21	La empresa no proporciona información clara y oportuna sobre sus decisiones y cambios.					
22	Mi salario actual no es suficiente para cubrir todas mis necesidades y gastos.					
23	Me gustaría recibir un aumento salarial acorde con mi desempeño y responsabilidades.					
24	Estoy consciente de que otras empresas ofrecen mejores remuneraciones por el mismo trabajo.					
25	Deseo adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar mi rendimiento laboral.					
26	Me gustaría emprender un proyecto personal o de negocio en el futuro cercano.					
27	Tengo planes de viajar o explorar nuevas oportunidades en otros lugares.					

CUESTIONARIO DE CADENA DE SUMINISTRO BASADO EN EL MODELO SCOR

Adaptado de Luis Bonifacio (2020)

Instrucciones:

Mediante este cuestionario se busca identificar y calificar si los procesos de la cadena de suministro se realizan de manera efectiva y también es importante responder cada pregunta con total **honestidad**.

Es importante aclarar que durante todo el proceso **tus respuestas serán totalmente anónimas** y no serán accesibles por otras personas fuera del estudio ni de la empresa misma. Lo que se busca es analizar la información de manera grupal.

Marque con una (X) el recuadro que según tú se ajusta al enunciado, siendo la escala la siguiente:

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

N°	Ítems	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1	¿En qué medida la capacidad actual de almacenamiento satisface las necesidades operativas?					
2	¿Cómo calificarías la eficiencia en la utilización del espacio disponible?					
3	¿Qué tan adecuado es el almacén para el almacenamiento de productos sensibles o de alto valor?					
4	¿En qué medida se lleva un registro preciso de los niveles de inventario?					
5	¿Cómo calificarías la eficiencia en la reposición de inventario para mantener niveles óptimos?					
6	¿Qué tan efectiva es la gestión de inventario para reducir pérdidas o daños?					
7	¿En qué medida se aplican las normas de seguridad en todas las áreas del almacén?					

N°	Ítems	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
8	¿Cómo calificarías el cumplimiento de los estándares de limpieza y mantenimiento del almacén?					
9	¿Qué tan seguro es el almacén en términos de acceso restringido y protección contra robos?					
10	¿En qué medida se cumplen los tiempos de preparación y despacho de pedidos?					
11	¿Cómo calificarías la precisión en la preparación de pedidos, evitando errores y devoluciones?					
12	¿Qué tan efectivos son los métodos de embalaje para asegurar la integridad de los productos durante el transporte?					
13	¿En qué medida se cumplen los plazos acordados de entrega a los clientes?					
14	¿Cómo calificarías la flexibilidad para realizar entregas urgentes o cambios en las rutas de distribución?					
15	¿Qué tan efectiva es la comunicación con los clientes sobre el estado de sus entregas?					
16	¿En qué medida los proveedores logísticos cumplen con los estándares de calidad y servicio acordados?					
17	¿Cómo calificarías la eficiencia en la coordinación con los transportistas para la recogida y entrega de mercancías?					
18	¿Qué tan satisfecho estás con los costos asociados a los servicios de transporte y distribución?					
19	¿En qué medida se realiza un monitoreo constante de los procesos de la cadena de suministro?					
20	¿Cómo calificarías la disponibilidad de información en tiempo real sobre el estado de las operaciones?					

N°	Ítems	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Exce-lente
		1	2	3	4	5
21	¿Qué tan efectivos son los sistemas de seguimiento para prevenir retrasos o incidencias en la cadena de suministro?					
22	¿En qué medida se identifican y evalúan los riesgos potenciales en la cadena de suministro?					
23	¿Cómo calificarías la implementación de planes de contingencia para mitigar riesgos imprevistos?					
24	¿Qué tan preparado está el almacén para enfrentar situaciones de emergencia o desastres naturales?					
25	¿En qué medida se emplean tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de la cadena de suministro?					
26	¿Cómo calificarías la integración de sistemas informáticos para optimizar procesos y toma de decisiones?					
27	¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de capacitación del personal para utilizar las herramientas tecnológicas disponibles?					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO



CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa SHOHIN S.A., autoriza al señor **Jose Antonio Alanoca Espinoza** con DNI 70229273 egresado de la Escuela Profesional de **Administración**, de la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título: **Rotación de personal y su relación con la cadena de suministro de la empresa SHOHIN – Callao 2023.**

1. Acceso para poder realizar encuestas anónimas a trabajadores del área de almacén, el cual es la muestra de la presente investigación.
2. Aplicar la técnica de encuesta a través de cuestionarios relacionadas a las variables rotación de persona y cadena de suministro.
3. Disposición de la empresa para usar la razón social e información superficial relevante en la presente investigación.

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su Investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime conveniente.

ALUMNO

Callao, 09 de agosto de 2023.

Teófilo Segura Leiva
Supervisor de Tráfico
DNI: 25690165

EMPRESA

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.


Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Variable 1: Rotación de personal

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de intención de rotación de los colaboradores				
Autor del Instrumento		Carlos Bustamante (2018)				
Población:		Trabajadores del área operativa en almacén de la empresa SHOHIN.				
D i m e n s i ó n	Ítems	S	C	C	R	Observaciones y/o recomendaciones
		u f i c i e n c i a	l a r i d a d	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	
R e l a c i ó n c o n e l l i d e r a z g o	1. Mi jefe brinda poco espacio para escuchar mis ideas y opiniones.	4	3	4	4	
	2. Siento que mi jefe no entiende las situaciones personales que puedan afectar mi trabajo.	4	3	4	4	
	3. El trato que brinda mi jefe no es amable y respetuoso.	4	3	4	4	
	4. No percibo que mi jefe valore adecuadamente mi esfuerzo y rendimiento laboral.	4	3	4	4	
	5. Mi jefe muestra poco interés en mi desarrollo profesional y bienestar personal.	4	3	4	4	
	6. Siento que la empresa no reconoce mi contribución y dedicación en el trabajo.	4	3	4	4	
	7. Considero que mi jefe carece de la preparación necesaria para liderar eficientemente.	4	3	4	4	
	8. No me siento lo suficientemente preparado(a) para asumir mis responsabilidades laborales.	4	3	4	4	
	9. A menudo, mi jefe critica de forma constante mi desempeño laboral.	4	3	4	4	
R e l a c i o n e s l a b o r a l e s y c o m p a ñ e r o s	10. Experimento falta de apoyo y colaboración por parte de mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	11. En ocasiones, mis compañeros de trabajo me tratan con desconsideración y me ignoran.	4	4	4	4	
	12. Me siento maltratado(a) por clientes insatisfechos con la empresa, lo que afecta mi bienestar laboral.	4	4	4	4	
	13. No percibo oportunidades claras para mi crecimiento profesional dentro de la empresa.	4	4	4	4	
	14. Otras empresas me ofrecen mayores oportunidades para desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	4	
	15. Estoy en búsqueda activa de oportunidades para crecer profesionalmente.	4	4	4	4	
	16. A veces, el retraso en el pago de mi salario genera inconvenientes en mi economía personal.	4	4	4	4	
	17. La inestabilidad en los contratos laborales me genera preocupación y desconfianza.	4	3	4	4	
18. La carga laboral que tengo es excesiva y afecta mi bienestar físico y emocional.	4	4	4	4		
C u l t u r a o r g a n i z a	19. El horario de trabajo no me permite disfrutar de tiempo para otras actividades importantes en mi vida.	4	4	4	4	
	20. La comunicación en mi equipo de trabajo es deficiente y existen rumores perjudiciales.	4	4	4	4	
	21. La empresa no proporciona información clara y oportuna sobre sus decisiones y cambios.	4	4	4	4	
	22. Mi salario actual no es suficiente para cubrir todas mis necesidades y gastos.	4	4	4	4	

ci on al y ex pe ct ati va s	23. Me gustaría recibir un aumento salarial acorde con mi desempeño y responsabilidades.	4	4	4	4	
	24. Estoy consciente de que otras empresas ofrecen mejores remuneraciones por el mismo trabajo.	4	4	4	4	
	25. Deseo adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar mi rendimiento laboral.	4	4	4	4	
	26. Me gustaría emprender un proyecto personal o de negocio en el futuro cercano.	4	4	4	4	
	27. Tengo planes de viajar o explorar nuevas oportunidades en otros lugares.	4	4	4	4	

Validado por:

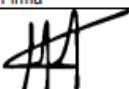
Apellidos y Nombres	Firma
MAG. WALTER A URTEAGA FARFAN	
Fecha: 26 de julio 2023	

Variable 2: Cadena de suministro

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de cadena de suministro basado en el modelo SCOR.				
Autor del Instrumento		Adaptado de Luis Bonifacio (2020)				
Población:		Trabajadores del área operativa en almacén de la empresa SHOHIN.				
D i m e n s i ó n	Ítems	S	C	R	Observaciones y/o recomendaciones	
		u f i c i e n c i a	l a r i d a d	e h e r e n c i a		e l e v a n c i a
A l m a c e n a m i e n t o	1. ¿En qué medida la capacidad actual de almacenamiento satisface las necesidades operativas?	4	4	4	4	
	2. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la utilización del espacio disponible?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan adecuado es el almacén para el almacenamiento de productos sensibles o de alto valor?	4	4	4	4	
	4. ¿En qué medida se lleva un registro preciso de los niveles de inventario?	4	4	4	4	
	5. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la reposición de inventario para mantener niveles óptimos?	4	4	4	4	
	6. ¿Qué tan efectiva es la gestión de inventario para reducir pérdidas o daños?	4	4	4	4	
	7. ¿En qué medida se aplican las normas de seguridad en todas las áreas del almacén?	4	4	4	4	
	8. ¿Cómo calificarías el cumplimiento de los estándares de limpieza y mantenimiento del almacén?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan seguro es el almacén en términos de acceso restringido y protección contra robos?	4	4	4	4	
D i s t r i b u c i ó n	10. ¿En qué medida se cumplen los tiempos de preparación y despacho de pedidos?	4	4	4	4	
	11. ¿Cómo calificarías la precisión en la preparación de pedidos, evitando errores y devoluciones?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan efectivos son los métodos de embalaje para asegurar la integridad de los productos durante el transporte?	4	4	4	4	
	13. ¿En qué medida se cumplen los plazos acordados de entrega a los clientes?	4	4	4	4	
	14. ¿Cómo calificarías la flexibilidad para realizar entregas urgentes o cambios en las rutas de distribución?	4	4	4	4	

	15. ¿Qué tan efectiva es la comunicación con los clientes sobre el estado de sus entregas?	4	4	4	4	
	16. ¿En qué medida los proveedores logísticos cumplen con los estándares de calidad y servicio acordados?	4	4	4	4	
	17. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la coordinación con los transportistas para la recogida y entrega de mercancías?	4	4	4	4	
	18. ¿Qué tan satisfecho estás con los costos asociados a los servicios de transporte y distribución?	4	4	4	4	
C o n t r o l	19. ¿En qué medida se realiza un monitoreo constante de los procesos de la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	20. ¿Cómo calificarías la disponibilidad de información en tiempo real sobre el estado de las operaciones?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan efectivos son los sistemas de seguimiento para prevenir retrasos o incidencias en la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	22. ¿En qué medida se identifican y evalúan los riesgos potenciales en la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	23. ¿Cómo calificarías la implementación de planes de contingencia para mitigar riesgos imprevistos?	4	4	4	4	
	24. ¿Qué tan preparado está el almacén para enfrentar situaciones de emergencia o desastres naturales?	4	4	4	4	
	25. ¿En qué medida se emplean tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	26. ¿Cómo calificarías la integración de sistemas informáticos para optimizar procesos y toma de decisiones?	4	4	4	4	
	27. ¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de capacitación del personal para utilizar las herramientas tecnológicas disponibles?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
MAG. WALTER A URTEAGA FARFAN	
Fecha: 26 de julio 2023	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	URTEAGA FARFAN WALTER A.
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	LIC. ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y MAGISTER EN ECONOMIA INTERNACIONAL
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	-----
Cargo actual:	-----
Área de especialización	-----
N° telefónico de contacto	-----
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: -----
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



 Firma Validador Experto


¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Variable 1: Rotación de personal

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de intención de rotación de los colaboradores				
Autor del Instrumento		Carlos Bustamante (2018)				
Población:		Trabajadores del área operativa en almacén de la empresa SHOHIN.				
D i m e n s i ó n	Ítems	S	C	C	R	Observaciones y/o recomendaciones
		u f i c i e n c i a	l a r i d a d	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	
R e l a c i ó n c o n e l l i d e r a z g o	1. Mi jefe brinda poco espacio para escuchar mis ideas y opiniones.	4	4	4	4	
	2. Siento que mi jefe no entiende las situaciones personales que puedan afectar mi trabajo.	4	4	4	4	
	3. El trato que brinda mi jefe no es amable y respetuoso.	4	4	4	4	
	4. No percibo que mi jefe valore adecuadamente mi esfuerzo y rendimiento laboral.	4	4	4	4	
	5. Mi jefe muestra poco interés en mi desarrollo profesional y bienestar personal.	4	4	4	4	
	6. Siento que la empresa no reconoce mi contribución y dedicación en el trabajo.	4	4	4	4	
	7. Considero que mi jefe carece de la preparación necesaria para liderar eficientemente.	4	4	4	4	
	8. No me siento lo suficientemente preparado(a) para asumir mis responsabilidades laborales.	4	4	4	4	
	9. A menudo, mi jefe critica de forma constante mi desempeño laboral.	4	4	4	4	
R e l a c i o n e s l a b o r a l e s y c o m p a ñ e r o s	10. Experimento falta de apoyo y colaboración por parte de mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	11. En ocasiones, mis compañeros de trabajo me tratan con desconsideración y me ignoran.	4	4	4	4	
	12. Me siento maltratado(a) por clientes insatisfechos con la empresa, lo que afecta mi bienestar laboral.	4	4	4	4	
	13. No percibo oportunidades claras para mi crecimiento profesional dentro de la empresa.	4	4	4	4	
	14. Otras empresas me ofrecen mayores oportunidades para desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	4	
	15. Estoy en búsqueda activa de oportunidades para crecer profesionalmente.	4	4	4	4	
	16. A veces, el retraso en el pago de mi salario genera inconvenientes en mi economía personal.	4	4	4	4	
	17. La inestabilidad en los contratos laborales me genera preocupación y desconfianza.	4	4	4	4	
	18. La carga laboral que tengo es excesiva y afecta mi bienestar físico y emocional.	4	4	4	4	
C u l t u r a o r g a n i z a	19. El horario de trabajo no me permite disfrutar de tiempo para otras actividades importantes en mi vida.	4	4	4	4	
	20. La comunicación en mi equipo de trabajo es deficiente y existen rumores perjudiciales.	4	4	4	4	
	21. La empresa no proporciona información clara y oportuna sobre sus decisiones y cambios.	4	4	4	4	
	22. Mi salario actual no es suficiente para cubrir todas mis necesidades y gastos.	4	4	4	4	

ci on al y ex pe ct ati va s	23. Me gustaría recibir un aumento salarial acorde con mi desempeño y responsabilidades.	4	4	4	4	
	24. Estoy consciente de que otras empresas ofrecen mejores remuneraciones por el mismo trabajo.	4	4	4	4	
	25. Deseo adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar mi rendimiento laboral.	4	4	4	4	
	26. Me gustaría emprender un proyecto personal o de negocio en el futuro cercano.	4	4	4	4	
	27. Tengo planes de viajar o explorar nuevas oportunidades en otros lugares.	4	4	4	4	

Validado por:


Apellidos y Nombres	Firma
MBA. LIC. TORRES LINARES CLAUDIA AMPARO	
Fecha: Lima 31 de Julio del 2023	

Variable 2: Cadena de suministro

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de cadena de suministro basado en el modelo SCOR.				
Autor del Instrumento		Adaptado de Luis Bonifacio (2020)				
Población:		Trabajadores del área operativa en almacén de la empresa SHOHIN.				
D i m e n s i ó n	Ítems	S	C	C	R	Observaciones y/o recomendaciones
		u f i c i e n c i a	l a r i d a d	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	
A l m a c e n m i e n t o	1. ¿En qué medida la capacidad actual de almacenamiento satisface las necesidades operativas?	4	4	4	4	
	2. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la utilización del espacio disponible?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan adecuado es el almacén para el almacenamiento de productos sensibles o de alto valor?	4	4	4	4	
	4. ¿En qué medida se lleva un registro preciso de los niveles de inventario?	4	4	4	4	
	5. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la reposición de inventario para mantener niveles óptimos?	4	4	4	4	
	6. ¿Qué tan efectiva es la gestión de inventario para reducir pérdidas o daños?	4	4	4	4	
	7. ¿En qué medida se aplican las normas de seguridad en todas las áreas del almacén?	4	4	4	4	
	8. ¿Cómo calificarías el cumplimiento de los estándares de limpieza y mantenimiento del almacén?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan seguro es el almacén en términos de acceso restringido y protección contra robos?	4	4	4	4	
D i s t r i b u c i ó n	10. ¿En qué medida se cumplen los tiempos de preparación y despacho de pedidos?	4	4	4	4	
	11. ¿Cómo calificarías la precisión en la preparación de pedidos, evitando errores y devoluciones?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan efectivos son los métodos de embalaje para asegurar la integridad de los productos durante el transporte?	4	4	4	4	
	13. ¿En qué medida se cumplen los plazos acordados de entrega a los clientes?	4	4	4	4	
	14. ¿Cómo calificarías la flexibilidad para realizar entregas urgentes o cambios en las rutas de distribución?	4	4	4	4	
	15. ¿Qué tan efectiva es la comunicación con los clientes sobre el estado de sus entregas?	4	4	4	4	
	16. ¿En qué medida los proveedores logísticos cumplen con los estándares de calidad y servicio acordados?	4	4	4	4	
	17. ¿Cómo calificarías la eficiencia en la coordinación con los transportistas para la recogida y entrega de mercancías?	4	4	4	4	
C o n t r o l	18. ¿Qué tan satisfecho estás con los costos asociados a los servicios de transporte y distribución?	4	4	4	4	
	19. ¿En qué medida se realiza un monitoreo constante de los procesos de la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	20. ¿Cómo calificarías la disponibilidad de información en tiempo real sobre el estado de las operaciones?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan efectivos son los sistemas de seguimiento para prevenir retrasos o incidencias en la cadena de suministro?	4	4	4	4	
	22. ¿En qué medida se identifican y evalúan los riesgos potenciales en la cadena de suministro?	4	4	4	4	

23. ¿Cómo calificarías la implementación de planes de contingencia para mitigar riesgos imprevistos?	4	4	4	4	
24. ¿Qué tan preparado está el almacén para enfrentar situaciones de emergencia o desastres naturales?	4	4	4	4	
25. ¿En qué medida se emplean tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de la cadena de suministro?	4	4	4	4	
26. ¿Cómo calificarías la integración de sistemas informáticos para optimizar procesos y toma de decisiones?	4	4	4	4	
27. ¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de capacitación del personal para utilizar las herramientas tecnológicas disponibles?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
MBA. LIC. TORRES LINARES CLAUDIA AMPARO	
Fecha: Lima 31 de Julio del 2023	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	MBA. LIC. TORRES LINARES CLAUDIA AMPARO
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



 Firma Validador Experto





¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.





ANEXO 6: DOCUMENTACIÓN REVISADA DE LA EMPRESA

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SST-PG- 001	00	REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES
	SST-PG- 002	00	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS DE DETERMINACIÓN DE CONTROLES
	SST-PG- 003	00	INSPECCIONES INTERNAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	SST-PG- 005	01	PREVENCIÓN DEL USO INADECUADO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SST-IT- 001	01	GESTIÓN DE EPPS Y UNIFORMES

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	LOG-IT-002	00	RETIRO DE MATERIAL DE DESECHO DE LOS ALMACENES A LA ZONA DE ACOPIO
	MTO-IT-002	00	ENCENDIDO Y OPERACION DE LA CAMARA DE REFRIGERACION DEL ALMACEN DE IMPORTACION 21-A1
	MTO-IT-003	00	ENCENDIDO Y OPERACION DE LA CAMARA DE REFRIGERACION DEL ALMACEN DE IMPORTACION 21-A2
	MTO-IT-004	00	ENCENDIDO Y OPERACION DE LA CAMARA DE REFRIGERACION DEL ALMACEN DE EXPORTACION
	MTO-IT-005	00	ENCENDIDO Y OPERACION DE LA CAMARA DE CONGELADO BACK UP DEL ALMACEN DE IMPORTACION
	MTO-IT-007	01	OPERACION DEL FURGON ISOTERMICO

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SRH-PG- 001	07	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
	SRH-PG- 002	01	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
	SRH-PG- 003	03	DESVINCLACIÓN LABORAL
	SRH-PG- 004	03	IDENTIFICACIONES

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SRH-IT- 001	05	PROGRAMA DE INSTRUCCIÓN EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN Y MERCANCIAS PELIGROSAS
	SRH-IT- 002	01	DESCRIPCIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN
	SRH-IT- 003	00	CHARLA DE 15 MINUTOS
	SRH-IT- 004	00	SOLICITUD DE EQUIPOS DE OFICINA Y AUDIOVISUALES

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SAE-PG- 001	07	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO PALETIZADO Y DESPACHO DE MERCANCÍA DE EXPORTACIÓN
	SAI-PG- 001	06	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN
	SAI-PG- 002	07	RECEPCIÓN DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN
	SAI-PG- 003	07	DIRECCIONAMIENTOS Y TRASLADOS
	SAI-PG- 004	06	AFORO, RECONOCIMIENTOS E INSPECCIONES DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN
	SAI-PG- 005	05	SALIDA DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN
	SAI-PG- 006	01	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE ENVÍOS DE ENTREGA RÁPIDA (EER)
	TRA-PG- 001	06	TRAFICO DE MERCANCÍA DE EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN

Ver Documento	Codigo	Revision	Descripcion
	SAE-IT-001	00	PALETIZADO DE CARGA
	SAE-IT-002	02	CONTROL DE MOVIMIENTOS DE ULD's
	SAE-IT-003	01	ESPECIFICACIONES DE ULD's
	SAI-IT-001	00	TOMA Y ENVIO DE FOTOGRAFÍAS DE CARGA
	SAI-IT-003	05	IDENTIFICACIÓN DE CARGA EN MALA CONDICIÓN EXTERIOR O MEDIDA DE SEGURIDAD VIOLENTADA
	SAI-IT-004	01	DOCUMENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN
	SAI-IT-005	00	UBICACION DE BULTOS
	SAI-IT-006	01	ALMACENAMIENTO DE CARGA PERECIBLE
	SAI-IT-007	01	OPERACIONES DE MANIFIESTOS Y DESCONSOLIDACIONES - OPERACION PARA DIRECCIONAMIENTOS Y TRASLADOS
	SAI-IT-008	01	OPERACIONES DE MANIFIESTOS Y DESCONSOLIDACIONES - PUNTO DE LLEGADA
	TRA-IT-001	08	CARGA Y DESCARGA DE MERCANCÍA
	TRA-IT-002	00	CONDUCCION DE CAMIONES, FURGONES Y CAMIONETAS